

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2009

Jan Straka

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor

(kombinace): Penitenciární péče

BURN OUT SYNDROM

BURN OUT SYNDROME

Bakalářská práce: 08-FP-KSS-4034

Autor:

Jan STRAKA

Podpis:

.....

Adresa:

Pod Ralskem 592/I

471 24, MIMOŇ

**Vedoucí
práce:**

Mgr. Kateřina Sýkorová

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
59	9	1	2	22	6

V Liberci dne:

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne:

Podpis:

Poděkování

Mé poděkování patří především vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Kateřině Sýkorové, která mi poskytovala cenné rady a pomoc při vypracování bakalářské práce.

Nemůžu také nepoděkovat mé rodině a přítelkyni za jejich trpělivost a psychickou a morální podporu při studiu.

Název bakalářské práce : Burn out syndrom

Název bakalářské práce : Burn out syndrome

Název bakalářské práce : Syndrom Ausbrennen

Jméno a příjmení autora : Jan Straka

Akademický rok odevzdání práce : 2009

Vedoucí bakalářské práce : Mgr. Kateřina Sýkorová

Resumé

Předložená bakalářská práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření u pracovníků Policie České republiky. Cílem bakalářské práce je zjistit důvody ztráty zájmu o zaměstnání a míru ohrožení syndromem vyhoření.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické.

Teoretická část popisuje příčiny ztráty zájmu o zaměstnání a přibližuje projevy burn out syndromu. Seznamuje také čtenáře se složkou policie a přibližuje profesi policisty pořádkové policie. V závěru teoretické části jsou uvedeny možnosti prevence při ohrožení syndromem burn out.

Praktickou část tvoří šetření a rozhovory s respondenty. Šetření bylo provedeno mezi policisty pořádkové policie, kteří pracují na obvodních odděleních v okrese Česká Lípa. Hlavním záměrem předložené bakalářské práce bylo zjistit postoj policistů k profesi a jejich psychický stav z hlediska míry ohrožení syndromem vyhoření.

Klíčová slova :

duševní hygiena, frustrace, konflikt, Policie České republiky, policista, stres, syndrom vyhoření

Summary

The proposed bachelor thesis deals with burn out syndrome problem of employees of Police of the Czech republic. The aim of the thesis is to detect reasons of a loss of interest in work and rate of the burn out syndrome hazard.

The bachelor thesis is divided into two parts – theoretical and practical one.

The theoretical part itemizes causes of loss of interest in work and describes burn out syndrome manifestations. The police branch is introduced to reader and the job of order policeman is described. Finally the possibilities of burn out syndrome hazard prevention are listed.

The practical part consists of investigation and interviews to informants. The informants were policeman of order police who work in district departments of police in Česká Lípa region.

The main goal of the presented bachelor thesis was to learn the attitude of policeman to their job and their mental condition with the view to the rate of the burn out syndrome hazard.

Key words :

mental hygiene, frustration, conflict, Police Czech republic, policeman, stress, burn out syndrome

Inhaltsübersicht

Die vorsetzte Bakalararbeit befasst sich mit dem Syndrom der Ausbrennung bei den Polizisten der Tschechischen Republik. Das Ziel dieser Arbeit ist die Gründe des Verlustinteresses für diese Beschäftigung feststellen und das Gefährmass mit diesem Syndrom.

Der theoretische Teil beschreibt die Ursachen des Verlustinteresses für die Beschäftigung und beschreibt das burn out Syndrom. Dieser Teil macht auch mit dem Polizeibestandteil bekannt und die Polizeibeschäftigung der Ordnungspolizei. Am Ende des theoretischen Teils sind die Möglichkeiten der Prevention bei dem burn out Syndrombedrohung beschreibt.

Den praktischen Teil bildet die Beobachtung und die Gespräche mit den Respondenten. Die Beobachtung war bei den Ordnungspolizisten gemacht, die in den Umfangabteilungen im Bezirk Česká Lípa arbeiten. Das Hauptziel dieser Bakalararbeit war die Pose der Polizisten zu ihrer Beschäftigung und auch ihr physichischer Stand aus dem Standpunkt des Gefährdetenmass des Syndroms der Ausbrennung feststellen.

Schlüsselwörter :

psychisch Hygiene, Frustration, Konflikt, Polizei Tschechische Republik, Polizist, Stress, Inhaltsübersicht

Obsah :

	Úvod	10
1	Teoretické zpracování problému	12
1.1	Pojem syndrom vyhoření	12
1.2	Zátěžové situace	14
1.2.1	Konflikt	14
1.2.2	Frustrace	17
1.2.3	Stres	17
1.2.4	Stresory v práci	18
1.3	Profese ohrožené syndromem vyhoření	18
1.4	Rizikové skupiny syndromu vyhoření	19
1.5	Příčiny vzniku syndromu vyhoření	20
1.6	Projevy syndromu vyhoření	21
2	Policista v přímém výkonu služby	22
2.1.	Uplatnění u Policie České republiky	23
2.2	Služba pořádkové policie a služba železniční policie	23
3	Prevence syndromu vyhoření	25
3.1	Zvládání stresových situací	26
4	Možnosti pomoci	28
4.1	Krizová intervence	28
4.2	Duševní hygiena	30
4.3	Shrnutí teoretické části	30
5	Praktická část	33
5.1	Úvod a prostředí výzkumu	33
5.2	Kasuistika - uvedení do problematiky	36
5.3	Použité metody	37
5.4	Cíle šetření	37
5.4.1	Předpoklady šetření	37
5.4.2	Metody a výzkumné techniky	38
5.5	Popis výzkumného vzorku	39
5.5.1	Návratnost dotazníků	40
5.5.2	Počet policistů na OŘ Česká Lípa	40
5.6	Interpretace a analýza dat	41

5.6.1	Vyhodnocení dotazníků	42
5.6.2	Přehled vybraných položek z dotazníkového šetření	43
5.6.3	Shrnutí dotazníkového šetření	48
5.7	Kasuistika	49
5.7.1	Osobní anamnéza	49
5.7.2	Rodinná anamnéza	51
5.7.3	Shrnutí kasuistiky	51
5.8	Shrnutí praktické části	52
5.8.1	Vyhodnocení předpokladů	53
6	Návrh opatření	53
	Závěr	55
	Seznam použité literatury a informačních zdrojů	57
	Seznam příloh	59

Motto

„Vstupujeme do života s určitou mírou energie. S nadšením se vrháme do profesionální činnosti, s láskou vstupujeme do manželství. S nadějí očekáváme, že se nám podaří uskutečnit to, nač se těšíme. Po určité době však tam, kde jsme se setkali s překážkami, těžkostmi a neúspěchy, toto počáteční nadšení ztrácíme. Je tomu tak u učitelů, zdravotních sester, sociálních pracovníků, politiků, podnikatelů atd. Je tomu skutečně do určité míry tak jako u ohně, v němž vyhořelo vše, co bylo zprvu připraveno a oheň uhasíná...“

Jaro Krivohlavý

Poděkování

Mé poděkování patří především vedoucí bakalářské práce, paní Mgr. Kateřině Sýkorové, která mi poskytovala cenné rady a pomoc při vypracování bakalářské práce.

Nemůžu také nepoděkovat mé rodině a přítelkyni za jejich trpělivost a psychickou a morální podporu při studiu.

Název bakalářské práce : Burn out syndrom

Název bakalářské práce : Burn out syndrome

Název bakalářské práce : Syndrom Ausbrennen

Jméno a příjmení autora : Jan Straka

Akademický rok odevzdání práce : 2009

Vedoucí bakalářské práce : Mgr. Kateřina Sýkorová

Resumé

Předložená bakalářská práce se zabývá problematikou syndromu vyhoření u pracovníků Policie České republiky. Cílem bakalářské práce je zjistit důvody ztráty zájmu o zaměstnání a míru ohrožení syndromem vyhoření.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické.

Teoretická část popisuje příčiny ztráty zájmu o zaměstnání a přibližuje projevy burn out syndromu. Seznamuje také čtenáře se složkou policie a přibližuje profesi policisty pořádkové policie. V závěru teoretické části jsou uvedeny možnosti prevence při ohrožení syndromem burn out.

Praktickou část tvoří šetření a rozhovory s respondenty. Šetření bylo provedeno mezi policisty pořádkové policie, kteří pracují na obvodních odděleních v okrese Česká Lípa. Hlavním záměrem předložené bakalářské práce bylo zjistit postoj policistů k profesi a jejich psychický stav z hlediska míry ohrožení syndromem vyhoření.

Klíčová slova :

duševní hygiena, frustrace, konflikt, Policie České republiky, policista, stres, syndrom vyhoření

Summary

The proposed bachelor thesis deals with burn out syndrome problem of employees of Police of the Czech republic. The aim of the thesis is to detect reasons of a loss of interest in work and rate of the burn out syndrome hazard.

The bachelor thesis is divided into two parts – theoretical and practical one.

The theoretical part itemizes causes of loss of interest in work and describes burn out syndrome manifestations. The police branch is introduced to reader and the job of order policeman is described. Finally the possibilities of burn out syndrome hazard prevention are listed.

The practical part consists of investigation and interviews to informants. The informants were policeman of order police who work in district departments of police in Česká Lípa region.

The main goal of the presented bachelor thesis was to learn the attitude of policeman to their job and their mental condition with the view to the rate of the burn out syndrome hazard.

Key words :

mental hygiene, frustration, conflict, Police Czech republic, policeman, stress, burn out syndrome

Inhaltsübersicht

Die vorsetzte Bakalararbeit befasst sich mit dem Syndrom der Ausbrennung bei den Polizisten der Tschechischen Republik. Das Ziel dieser Arbeit ist die Gründe des Verlustinteresses für diese Beschäftigung feststellen und das Gefährmass mit diesem Syndrom.

Der theoretische Teil beschreibt die Ursachen des Verlustinteresses für die Beschäftigung und beschreibt das burn out Syndrom. Dieser Teil macht auch mit dem Polizeibestandteil bekannt und die Polizeibeschäftigung der Ordnungspolizei. Am Ende des theoretischen Teils sind die Möglichkeiten der Prevention bei dem burn out Syndrombedrohung beschreibt.

Den praktischen Teil bildet die Beobachtung und die Gespräche mit den Respondenten. Die Beobachtung war bei den Ordnungspolizisten gemacht, die in den Umfangabteilungen im Bezirk Česká Lípa arbeiten. Das Hauptziel dieser Bakalararbeit war die Pose der Polizisten zu ihrer Beschäftigung und auch ihr physichischer Stand aus dem Standpunkt des Gefährdetenmass des Syndroms der Ausbrennung feststellen.

Schlüsselwörter :

psychisch Hygiene, Frustration, Konflikt, Polizei Tschechische Republik, Polizist, Stress, Inhaltsübersicht

Obsah :

	Úvod	10
1	Teoretické zpracování problému	12
1.1	Pojem syndrom vyhoření	12
1.2	Zátěžové situace	14
1.2.1	Konflikt	14
1.2.2	Frustrace	17
1.2.3	Stres	17
1.2.4	Stresory v práci	18
1.3	Profese ohrožené syndromem vyhoření	18
1.4	Rizikové skupiny syndromu vyhoření	19
1.5	Příčiny vzniku syndromu vyhoření	20
1.6	Projevy syndromu vyhoření	21
2	Policista v přímém výkonu služby	22
2.1.	Uplatnění u Policie České republiky	23
2.2	Služba pořádkové policie a služba železniční policie	23
3	Prevence syndromu vyhoření	25
3.1	Zvládání stresových situací	26
4	Možnosti pomoci	28
4.1	Krizová intervence	29
4.2	Duševní hygiena	30
4.3	Shrnutí teoretické části	31
5	Praktická část	33
5.1	Úvod a prostředí výzkumu	33
5.2	Kasuistika - uvedení do problematiky	36
5.3	Použité metody	37
5.4	Cíle šetření	37
5.4.1	Předpoklady šetření	37
5.4.2	Metody a výzkumné techniky	38
5.5	Popis výzkumného vzorku	39
5.5.1	Návratnost dotazníků	40
5.5.2	Počet policistů na OŘ Česká Lípa	40
5.6	Interpretace a analýza dat	41

5.6.1	Vyhodnocení dotazníků	42
5.6.2	Přehled vybraných položek z dotazníkového šetření	43
5.6.3	Shrnutí dotazníkového šetření	48
5.7	Kasuistika	49
5.7.1	Osobní anamnéza	49
5.7.2	Rodinná anamnéza	51
5.7.3	Shrnutí kasuistiky	51
5.8	Shrnutí praktické části	52
5.8.1	Vyhodnocení předpokladů	53
6	Návrh opatření	53
	Závěr	55
	Seznam použité literatury a informačních zdrojů	57
	Seznam příloh	59

Motto

„Vstupujeme do života s určitou mírou energie. S nadšením se vrháme do profesionální činnosti, s láskou vstupujeme do manželství. S nadějí očekáváme, že se nám podaří uskutečnit to, nač se těšíme. Po určité době však tam, kde jsme se setkali s překážkami, těžkostmi a neúspěchy, toto počáteční nadšení ztrácíme. Je tomu tak u učitelů, zdravotních sester, sociálních pracovníků, politiků, podnikatelů atd. Je tomu skutečně do určité míry tak jako u ohně, v němž vyhořelo vše, co bylo zprvu připraveno a oheň uhasíná...”

Jaro Krivohlavý

Úvod

Cílem předložené bakalářské práce je analyzovat problematiku syndromu vyhoření u pracovníků Policie České republiky, konkrétně u služby pořádkové policie na vybraných obvodních odděleních na okrese Česká Lípa.

I přesto, že odborná literatura pojednává o syndromu vyhoření u policistů minimálně a zabývá se jím u typických profesí, jako jsou lékaři, učitelé apod., předpokládám, že zmíněná problematika se týká rovněž pracovníků policie, neboť jsou permanentně vystavováni stresovým a konfliktním situacím.

Lze předpokládat, že riziko syndromu vyhoření je u pracovníků policie velmi vysoké, neboť policisté ve výkonu služby jsou vystaveni neustálému kontaktu s lidmi a také stresovým situacím, kterým jsou nuceni čelit, a které jsou především nuceni řešit, mnohdy jen vlastními silami, bez pomoci odborníků, neboť ty policie nemá k dispozici v takovém množství, v jakém by bylo potřeba. Především pomoc musí policista vyhledat sám, není mu automaticky k dispozici po závažné zátěžové, stresové situaci, kterou je ovlivněn nebo otřesen. Jde především o použití zbraně proti člověku, výjezdy k závažným trestným činům, asistence u vážných dopravních nehod apod.

Téma jsem zvolil také proto, abych se více dozvěděl o dané problematice, kterou budu zpracovávat v teoretické a praktické formě. Téma jsem specifikoval záměrně, neboť sám vykonávám profesi policisty v přímém výkonu služby a mohu tak na základě zkušenosti přistoupit ke skutečnostem a problémům, které zvyšují nezájem o práci a podílejí se na prohlubování syndromu vyhoření.

Jak již bylo zmíněno, bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se budu zabývat samotnou problematikou syndromu vyhoření, kde budu pojednávat o příčinách vzniku syndromu vyhoření, o profesích, které jsou ohroženy rizikem vzniku syndromu vyhoření, dále o zátěžových situacích, jako jsou stres, konflikty s klienty, konflikty mezi spolupracovníky, frustrace apod. Budu se zabývat pracovními podmínkami a v neposlední řadě přiblížím profesi policisty se všemi kvalifikačními předpoklady a požadavky, které na policistu klade praxe. Pro potřebu předložené bakalářské práce budou zmíněny především negativní aspekty

práce u PČR, které se podílejí na problémech spojených se syndromem vyhoření. Pozitivní stránky práce u PČR v předložené bakalářské práci zmiňovat nebudu, neboť ty nejsou příčinou vzniku a rozvoje syndromu vyhoření. Takové téma je značně rozsáhlé a vydalo by na další práci, neboť profesi policisty je nutno chápat jako životní poslání a kromě negativních zážitků, které jsou nedílnou součástí výkonu profese, přináší práce jistou dávku dobrodružství, adrenalinu, pocit z dobře odvedené práce při záchraně majetku, zdraví a životů lidí, pomoci v nelehkých životních situacích, přátelství se spolupracovníky apod.

Pro potřeby bakalářské práce využiji i své poznatky ze zaměstnání. Ve služebním poměru u Policie ČR jsem od roku 2001 a pracuji na pozici policejního inspektora obvodního oddělení s místně vymezenou působností. Od doby mého nástupu, do současné doby budu popisovat příčiny, které dle mých poznatků vedou ke vzniku syndromu vyhoření. Předpokládám, že zde využiji nejen mého celkového pohledu na věc, ale také názorů získaných od mých kolegů, kteří se mnou pracují a nebo dříve pracovali. Názory budou získány pomocí rozhovorů a dotazníkové metody.

I přesto, že doba trvání služebního poměru není nikterak dlouhá a nemůže tak podat ucelený pohled, poznal jsem mnoho příčin, které mají vliv na rozvoj ztráty zájmu o zaměstnání, pocity depersonalizace, vyčerpání apod. Zmíněné problémy se podílí na vzniku syndromu vyhoření, zapříčiňují deprese a velkou fluktuaci. V konečné fázi může vše vyvrcholit rozvázáním pracovního poměru a v nejhorší podobě má na svědomí suicidiální tendence. Smyslem mé bakalářské práce je tedy také přispět k prevenci takových nežádoucích jevů u PČR.

1 Teoretické zpracování problému

Cílem této kapitoly je přiblížit samotnou problematiku syndromu vyhoření. Především popsat příčiny, které se podílejí na jeho vzniku, poukázat na skupinu lidí, která je nejvíce ohrožena syndromem vyhoření. V neposlední řadě popisují práci policistů a přiblížit aspekty, které se podílejí na rozvoji syndromu vyhoření u této profese.

1.1 Pojem syndrom vyhoření

Název samotný vznikl z anglického slova burn out (v překladu dohořet, vyhořet). Syndrom vyhoření lze charakterizovat jako ztrátu zájmu o zaměstnání, která je ve své podstatě způsobena chronickým stresem, který provází danou pracovní činnost. Jedinec se cítí fyzicky i duševně vyčerpaný. Nastoupí-li člověk do zaměstnání, je plný ideálů, přesvědčení a zaujetí. Má velké plány a cíle, které chce v nejbližší době naplnit i za cenu práce ve svém volnu, o víkendech apod. Nedaří-li se to, dostavuje se zklamání, konflikty na pracovišti, stres. Taková zátěž vyčerpává. Projevuje se únavou, úzkostí, nezájmem o práci. Nutné je také zmínit především psychické poruchy a narušení rodinného života.¹

Syndrom vyhoření je nejčastěji definován pomocí tzv. typických příznaků. Jedná se o soubor příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Syndrom vyhoření je vždy výslednicí interakce podmínek k práci vytvořených organizací, pro níž profesionál nebo dobrovolník pracuje a subjektivních očekávání pracovníka.² Nejpodstatnějším znakem je zmiňovaný chronický stres vycházející z pracovní činnosti, který může být doprovázen další zátěží z osobního života, sociálního i fyzikálního okolí atd. Profese je charakteristická vysokými nároky na výkon, bez možnosti delší úlevy a závažnými

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : 2001. s.55

² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : 2001. s.55

následky v případě omylu. Výkon takové práce bývá spojen s velkou odpovědností a nasazením, někdy s pociťováním „poslání“ profese. Vyhoření je tedy důsledek nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou a mezi ideály a skutečností.³

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k profesi policisty, neboť ten je vystaven permanentnímu stresu, který je jednou z příčin syndromu vyhoření. Také je každodenně v kontaktu s klienty, kterým pomáhá, řeší s nimi jejich problémy, přebírá za ně odpovědnost apod.

Prakticky každý pracovník policie má po určité době některé projevy syndromu vyhoření. Profesionální sociální práce přináší pracovníkům nepřetržitý kontakt se skupinami lidí, jejichž potřeby jsou akcentované, psychika je v nerovnováze a jejich představa o přiměřené pomoci není vždy realistická.⁴ Je-li naše energetická bilance dlouhodobě záporná, dostaneme se do stavu, který je nazýván syndromem vyhoření. K jeho hlavním projevům patří deprese, lhostejnost, cynismus, stažení se z kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Není to obyčejná únava, ani přechodná krize, u které můžeme věřit, že čas momentální depresi vyléčí. Není to ani tendence stěžovat si, naříkat, postonávat apod.⁴

Z pohledu historie jsou první zmínky o syndromu vyhoření z USA, z let 1974-1975 od amerického psychiatra H. J. Freudembergera. Ten jej definoval jako : „konečné stádium procesu, při němž lidé, kteří se hluboce emocionálně něčím zabývají, ztrácejí své původní nadšení a svou motivaci“.⁵ V české odborné literatuře o syndromu vyhoření poprvé pojednává J. Křivohlavý.⁶

V následující kapitole se zmíním o zátěžových situacích, které neodmyslitelně patří k policejní profesi. Samotný výkon služby přivádí policisty do nelehkých

³ *Syndrom vyhoření*. Odkaz ze dne 12.6.2008. <http://cs.wikipedia.org>.

⁴ KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : 1997. s.102

⁵ *Syndrom vyhoření*. Odkaz ze dne 12.6.2008. <http://cs.wikipedia.org>.

⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha : 1998. s.20

životních situací. Jsou nuceni zvládat konflikty a čelit agresorům, stresovým situacím apod. To vše popíši v kontextu výše uvedeného vymezení syndromu vyhoření.

1.2 Zátěžové situace

Zátěžové situace narušují psychickou rovnováhu jedince. Jsou typické pro náročnou a uspěchanou dobu 21. století, která má na jedince velké nároky. Podílí se především na vzniku psychických poruch. Řadíme mezi ně stres, konflikt, frustraci apod. Zmíněné zátěže se podílí největší měrou také na vzniku syndromu vyhoření. Projevy syndromu vyhoření jsou patrné především ve změně jednání, chování, prožívání a uvažování. Jedinec se cítí vyčerpaný, bez energie, vytrácí se sebedůvěra a uspokojení z vlastní práce. Jak již bylo zmíněno v úvodu, u syndromu vyhoření se nejedná o fyzickou únavu, nýbrž o únavu psychickou, která je mnohem hůře zvládnutelná. Fyzické vyčerpání lze zvládnout odpočinkem, dovolenou, masáží apod., ale duševní únava je velmi těžce odbouratelná, především v případech, kdy si jedinec nemůže dovolit tzv. vypnout a neustále je myšlenkami v zaměstnání, přemýšlí o případech, telefonuje s kolegy apod.⁷

1.2.1 Konflikt

Konflikt patří mezi potíže, se kterými se pracovník PČR běžně setkává. Spolu s frustrací patří mezi denní mrzutosti. Je zcela běžným jevem. Subjektivně významným se stává teprve tehdy, když trvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast a pokud jej člověk není schopen řešit. Za určitých okolností může opakovaná stresující zkušenost, či dlouhodobý a nezvládnutý konflikt působit jako stresující faktor. Konflikt a frustrace sice ruší celkový pocit pohody, ale samy o sobě nepředstavují závažnější zátěžové faktory.⁸

Duševní rovnováha průměrného člověka je ovlivněna tím, do jaké míry se mu podaří navázat zdravé sociální vztahy se společností, ve které se pohybuje a vyhnout se konfliktům. Důležitou roli hraje celkové ovzduší, které vládne v rodinách a na

⁷ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : 2004. s.48-51

⁸ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.132

jednotlivých pracovištích. V některých pracovních kolektivech se člověk cítí svobodně a přirozeně. Jinde panuje ovzduší celkem chladné, v němž se až příliš dobře daří nežádoucím vlastnostem. Někde je zvykem se na sebe vzájemně usmívat při setkáních, a jinde se dokonce někteří lidé ignorují a navzájem se jakoby nevidí. Situace, ve kterých konflikty mezi lidmi vznikají, bývají ty, ve kterých se střetávají vzájemně různá přání a různé zájmy lidí. Konflikty v zaměstnání vznikají z různých důvodů. Například jsou dva uchazeči na vedoucí místo, více žadatelů o přidělení služebního bytu, z nichž každý uvádí své naléhavé argumenty. Na některých pracovištích vznikají problémy periodicky, například při rozdělování prémie, ale také při přidělování nepříjemných úkolů, nevděčných funkcí apod.⁹

Způsob vedení a osobnost vedoucího bývá někdy důležitým činitelem při vytváření konfliktních situací na pracovišti.

Nejvíce konfliktů vyvolává autokratický postoj vedoucího. Autokrat si osobuje právo rozhodovat o všem sám, neptá se na mínění svých spolupracovníků, nediskutuje s nimi o nejprospěšnější organizaci práce, nedělí se s nimi o spoluzodpovědnost apod. Dává jim příliš málo prostoru pro jejich volný pohyb. Jeho postoje vyvolávají mezi podřízenými pracovníky mnoho konfliktů (vzájemných nebo s vedoucím), pracovní kázeň a výkon jsou až příliš závislé na jeho přítomnosti.

O něco málo konfliktů vyvolává liberální postoj vedoucího. Nechává věcem volný průběh, nestará se o své pracoviště, ponechává až příliš volnou ruku svým podřízeným. V takovém ovzduší vládne jistý zmatek, nepřehlednost a nejistota v povinnostech a právech každého člena kolektivu. Mezi členy se tedy uplatňuje právo silnějšího.

Nejideálnějším vedoucím je vedoucí s demokratickým postojem. Takový přístup k lidem a práci spojuje klady obou přístupů předchozích. Zajišťuje jednak akceschopnost kolektivu a jeho vázanost určitými pravidly, jednak nechává prostor pro iniciativu jednotlivců. Demokratický vedoucí respektuje při rozhodování mínění členů kolektivu, dělí se s nimi o spoluzodpovědnost, i když dovede rázně zakročit

⁹ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.132, 133

tam, kde se nerespektují pravidla. Počet konfliktů u zmíněného typu vedení je patřičně menší, než u předchozích dvou způsobů vedení.¹⁰

Konfliktů zažívají pracovníci pořádkové policie mnoho. Pracovní činnosti a samotný výkon služby přivádí policisty téměř každodenně ke konfliktním situacím, které musí řešit. Jde především o nepřizpůsobivé, agresivní lidi, kteří se pod vlivem omamných látek nebo léků nebo díky důsledkům výchovy dopouštějí protiprávního jednání a při kontaktu s policií se chovají zcela jinak než je zvykem.¹¹ Nelze však říci, že konflikty jsou pouze se zmíněnými lidmi, jsou také s lidmi, kterým policisté přijedou na pomoc např. kvůli domácímu násilí, fyzickému napadení apod. a jsou nuceni vzápětí čelit agresorovi. Nezřídka dochází ke konfliktům při dohledu nad silničním provozem a především při udělování sankcí za spáchané přestupkové jednání. Řidiči jsou arogantní, agresivní apod. Vše může dojít tak daleko, že místo blokové pokuty je řidič stíhán za útok na veřejného činitele, poškozování cizí věci apod. jak je uvedeno v případě z praxe.

Příklad :

Policisté obvodního oddělení byli vysláni na pomoc k běžné dopravní nehodě. Po příjezdu PČR docházelo ke vzájemnému slovnímu napadání mezi řidiči poškozených vozidel. Po chvíli byli účastníci zklidněni a byl zjištěn samotný průběh nehody a její viník. Posléze vše vyvrcholilo vzájemným fyzickým napadáním mezi řidiči zúčastněných vozidel. Následně agresivnější řidič, který nehodu zavinil obrátil svou zlost i proti zakročujícímu policistovi, kterého při zatýkání kopl a snažil se jej udeřit do obličeje. U tohoto řidiče bylo následně zjištěno požití alkoholu před jízdou a mladík skončil v cele předběžného zadržení pro podezření z trestného činu řízení pod vlivem návykových látek a útok na veřejného činitele. Paradoxem v celé věci byl trest za celé pachatelovo jednání, který udělil okresní soud. Jednalo se o pokutu ve výši 15 tisíc korun českých za dva spáchané trestné činy.

¹⁰ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.132, 133

¹¹ JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha : 2001. s.79

Nezvládnutý konflikt může mít za následek stav, který je nazýván frustrací.¹² Příkladem může být policista, kterému se nepodařilo zvládnout důležitý služební zákrok. Cítí se vinen a odpovědný za případné vzniklé škody.

1.2.2 Frustrace

Je definována jako situace, kdy je člověku znemožněno dosáhnout uspokojení nějaké subjektivně důležité potřeby, ačkoli byl přesvědčen, že tomu tak bude. Tato situace vyvolává prožitek zklamání a stimuluje reakce zaměřené na vyrovnaní nepříznivé bilance. Pozitivní očekávání při jejím vzniku hraje důležitou roli, pokud člověk nic dobrého nečeká, nebývá zklamán. Frustrace může být překonána prostým odložením uspokojení, posílením vytrvalosti a úsilí, změnou motivu či rezignací. Může být také žádoucí, neboť nutí člověka hledat jiná řešení a napomáhá tak rozvoji jeho schopností. Jedinec tak bude svými neúspěchy stimulován k většímu úsilí.¹³

V životě policisty jde především o déletrvající problémy v osobním a rodinném životě. Z pracovního hlediska jde o dlouhodobé konflikty a neřešené problémy na pracovišti.

1.2.3 Stres

Termín stres označuje nejen stav individua, ale i zátěžové situace. Z psychologického hlediska lze stres chápat jako stav nadměrného zatížení či ohrožení. Stres nemusí mít vždy jen negativní význam. Rozlišujeme eustres, který má pozitivní vliv na jedince, stimuluje ho a distres, který působí negativně. Vyhledávání stresových situací může být dokonce i úmyslné, protože navozují pro někoho příjemné pocity, dané vyplavením endorfinů do mozku. Jde o vyhledávání extrémní zátěže, adrenalinu apod. Překonání zátěže podporuje pocit růstu vlastních možností a posiluje sebedůvěru.¹⁴

¹² JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha : 2001. s.22

¹³ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : 2004. s.48-51

¹⁴ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : 2004. s.48-51

Ve vztahu k syndromu vyhoření má stres téměř hlavní podíl na jeho vzniku. Jde především o chronický nevládnutý stres, se kterým se jedinec nedovede vypořádat.

Výkon policejních činností přináší mnoho stresových situací, se kterými se musí policista vyrovnat. Zdrojem stresu může být řešení případů domácího násilí, asistence u vážných dopravních nehod, úmrtích apod. Nezanedbatelný podíl stresu tvoří pro policisty běžné úkony, mezi které patří udělování blokových pokut, zákroky proti narušitelům veřejného pořádku apod., kde o stresové situace není nouze.

1.2.4 Stresory v práci

Nejvíce zatěžující úkoly a povinnosti jsou ty, jež jsou spojeny s co největší osobní zodpovědností. Vysoká energetická náročnost se ukazuje u úkolů, jejichž provádění i splnění není pouze v moci jedince, jenž za úkol zodpovídá, ale závisí i na jeho souhře s ostatními lidmi a na jejich dobré vůli, ochotě ke spolupráci apod. Zvláště obtížně se řeší úkoly nové, dosud nezaběhnuté, kde je třeba teprve stanovit dílčí povinnosti i práva každého zúčastněného jedince, zvláště jde-li o úkoly náhlé a krátkodobě termínované. Jiným faktorem vyvolávajícím přetížení je nedostatek odpočinku a citového uspokojení z práce.

Přetíženost se svými subjektivními i objektivními příznaky projevuje také u těch pracovníků, kteří jsou výrazně perfekcionista, ambiciózní, příliš svědomití atd.¹⁵

Energetický a časový výdaj a velká náročnost úkolů, které řeší příslušníci PČR se podílí na rozvoji syndromu vyhoření. Zvláště je-li jedinec na problém sám a musí ho zvládnout v krátkém časovém rozpětí.

1.3 Profese ohrožené syndromem vyhoření

¹⁵ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.35

Profese ohrožené syndromem vyhoření jsou typické velkým pracovním vytížením, osobní angažovaností a hlavně psychickou náročností. Jde především o chronický stres, který je hlavní příčinou syndromu vyhoření.¹⁶

Nejedná se o fyzické vyčerpání, ale o vyčerpání psychické, především ztrátu zájmu o práci, který může být způsoben nenaplněním ideálů, ztrátou důvěry ve vlastní síly apod. Působí-li do těchto problémů zmíněný stres a velké zatížení, pracovník vyhořívá.

Charakteristickými profesemi jsou učitelé, lékaři, pomáhající pracovníci, kteří jsou v neustálém kontaktu s lidmi, pro které se obětují, nadbytečně je kontrolují.¹⁷

Zmíněné obětování se a nadbytečná kontrola se tolik netýká pracovníků policie, jako spíše stres, konflikty, únava, nenaplnění ideálů apod. to vše přispívá k prohlubování nezájmu o práci a postupnému vyhořívání.

1.4 Rizikové skupiny syndromu vyhoření

Typický jedinec, u kterého lze říci, že je ohrožený syndromem vyhoření, neexistuje. Lze ale určit typologii osobností, u kterých lze ohrožení předpokládat a to:¹⁸

- u člověka, který byl zprvu velice nadšen tím, co dělal, prožíval, tvořil, řídil atp., avšak časem u něho toto vnitřní zanícení ochablo,
- u člověka, který na sebe neustále klade příliš vysoké požadavky, např. ve studiu, práci, tvorbě, sportu organizování atp.,
- u člověka, který pracuje nad úroveň své kapacity, kompetence, schopností, dovedností, atp.,
- u člověka původně nejvýkonnějšího a nejproduktivnějšího, mimořádně tvořivého atp.,
- u člověka původně nejodpovědnějšího a nejpečlivějšího,

¹⁶ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : 2004. s.48-51

¹⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha : 1998. s.15

¹⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha : 1998. s.15, 16

- u člověka, který by mohl být zařazen mezi tzv. workaholiky,
- u člověka, který neúspěch prožívá jako osobní porážku,
- u člověka, který není s to se vymanit ze spárů neustále se zvyšujících nároků na něho kladených,
- u člověka, který není schopen přiměřeně si odpočinout, relaxovat, rekreovat, regenerovat svou energii,
- u člověka, který žije v dlouhodobých mezilidských konfliktech,
- u člověka s nízkou úrovní zdravé asertivity,
- u lidí, kterým jde příliš o peníze, nebo o moc,
- u lidí posedlých soupeřením a soupeřivostí.

Jak je uvedeno, jedná se zpravidla o velice ambiciózní lidi, kteří chtějí v krátkém časovém horizontu zvládnout co nejvíce práce, na úkor svého volna, odpočinku, ale také zdraví. Nezvládnutí, byť i dílčího úkolu berou jako velký neúspěch.

1.5 Příčiny vzniku syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně rychle od doby nástupu pracovníků do zaměstnání, u disponovaných jedinců vystavených nepříznivým podmínkám již za několik týdnů až měsíců. U některých osob jeho vznik předchází období vysokého pracovního nasazení, během něhož se pracovník snaží dosáhnout nejlepšího představitelného výsledku, tj. snaží se práci vykonávat nejkompetentněji.

K rozvoji syndromu vyhoření specificky připívají pracoviště:¹⁹

- kde není věnována pozornost potřebám personálu,
- kde noví členové nejsou zacvičeni personálem zkušeným,
- kde neexistují plány osobního rozvoje,
- kde chybí supervize,
- kde pracovník nemá příležitost sdělit někomu kompetentnímu, na jaké potíže při práci narazil, a poradit se s ním o možných řešeních,

¹⁹ VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : 2004. s.48-51

- v nichž vládne soupeřivá atmosféra,
- v nichž spolu rivalizuje několik znepřátelených skupin pracovníků (které navíc do svých problémů zaplétají i klienty)
- se silnou byrokratickou kontrolou chování personálu, příp. klientů

Z uvedeného výčtu vyplývá, že příčiny jsou multifaktoriální. Z hlediska práce u PČR vyplývá, že syndrom vyhoření hrozí nejvíce pracovníkům, kterým chybí potřebná péče, pozornost a zájem ze strany vedení. Také hrozí tam, kde je upřednostňována kvantita před kvalitou.

1.6 Projevy syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření definujeme změnou chování pracovníka. Pokud se někdo ke klientům od začátku své pracovní dráhy chová tak, jak se chovají pracovníci trpící syndromem vyhoření, nejde u něj o reakci na pracovní stres, ale o stálý postoj.

Syndrom vyhoření může vzniknout poměrně rychle od doby nástupu pracovníků do zaměstnání, u disponovaných jedinců vystavených nepříznivým podmínkám již za několik týdnů až měsíců.²⁰

Kromě psychických problémů má dopady také na zdraví, projevuje se bolestmi hlavy, kloubů, závratěmi, žaludečními a střevními problémy. Nutno je také zmínit především psychické poruchy, mezi které bezpochyby patří deprese, poruchy spánku apod. Velmi je také ovlivněn životní styl, člověk postižený syndromem vyhoření může mít tendenci ke zneužívání alkoholu, drog apod. V neposlední řadě je na místě zmínit negativní dopady na rodinný a intimní život. Nošení si práce domů, nepřetržitý dosah na mobilním telefonu apod. jsou mnohdy příčinou podrážděnosti, agresivity a z toho plynoucích neshod.

Projevy u ohrožených syndromem vyhoření jsou především následující:²¹

- cítí se tělesně vyčerpan,
- cítí se emocionálně vyčerpan – citově chladný a prázdný,

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : 2001. s.60, 61

²¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : 2001.s.60, 61

- cítí se duševně i duchovně „na dně“,
- cítí se unaven,
- cítí, že moc nechybí, aby přetekla jeho schopnost vydržet to, co se děje,
- je konci svých sil,
- cítí, jako by byl zcela bezcenným předmětem na tomto světě,
- cítí, jako by byl nějak nemocen,
- je v tísní, napětí, stresu, v distresu,
- je smutný a nešťastný,
- je přetížen starostmi,
- je zklamán,
- je rozčarován,
- je plný pesimismu,
- je plný obav a strachu.

Z uvedeného výčtu vyplývá, že jedinci postižení syndromem vyhoření jsou především unavení, přetíženi, zklamaní, pesimističtí apod.

Uvedené projevy lze zobecnit na všechna povolání, u kterých syndrom burn out hrozí.

V policejní profesi, lze na přední místo uvést především stres, kterému jsou pracovníci policie vystaveni a pocity únavy a přetížení starostmi a obavami.

2. Policista v přímém výkonu služby

Práce u policie je v současné době pro část obyvatelstva prestižním zaměstnáním. Především mladí lidé v něm vidí jisté dobrodružství, zajímavou práci, ale také jistotu zaměstnání. Tito lidé jsou připraveni zastávat a ctít zákon, přistupovat individuálně a spravedlivě ke každému občanovi a prohlubovat svoje znalosti a odbornou kvalifikaci.²² Jsou pro policii velkým přínosem a dělají policii dobré jméno.

²² Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky. Odkaz ze dne 10.11.2008. www.pravnipredpisy.cz

V dnešní době je však také spousta lidí, kteří k policii nastupují z důvodu, že nemohou najít jiné zaměstnání a využívají situace, kdy u policie je personální krize a možnost získání zaměstnání je tedy velmi vysoká. V dnešní době jsou připraveny i takové úlevy, které umožňují přijmout nováčka, který v plném rozsahu nesplnil požadavky přijímacího řízení.

Již samotný fakt, že k PČR mohli nově nastupující policisté jen poté, co absolvovali základní vojenskou službu byl významný a ve své podstatě i limitující. Armáda nováčky připravila pro práci u policie, která bezpochyby je vojensky organizovanou složkou, kde se vychází z nadřízenosti a podřízenosti, rozkazů apod.

Práci u bezpečnostního sboru a samotný výkon policejní služby je vhodné chápat jako celoživotní povolání se všemi zákonnými a morálními pravidly. Úkolem policisty je především poskytování bezpečnostních služeb obyvatelstvu na základě zákona a svého nejlepšího vědomí a svědomí. Podle zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, se jedná zejména o úkoly v oblasti ochrany života, zdraví a majetku, odhalování a prevence trestných činů, zajišťování veřejného pořádku, boj proti terorismu a organizovanému zločinu, ale i dohled nad bezpečností a plynulostí silničního provozu.²³

2.1 Uplatnění v Policii České republiky

Policie České republiky (dále jen „policie“) nabízí uplatnění především uchazečům do tzv. přímého výkonu služby v uniformované složce policie, kteří mají zájem o klasickou pořádkovou policejní službu. Služební poměr je upraven zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Noví policisté jsou zařazováni pro výkon funkce u služby pořádkové, železniční, dopravní nebo cizinecké a pohraniční policie.²⁴

2.2 Služba pořádkové policie a služba železniční policie

²³ Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky. Odkaz ze dne 10.11.2008. www.pravnipredpisy.cz

²⁴ *Povolání policista*. Odkaz ze dne 2.10.2008. www.policie.cz.

Následující kapitola je vytvořena na základě zákona č. 283/1991 S. o Policii České republiky a na základě vlastních zkušeností z přímého výkonu služby u pořádkové policie.

Služba pořádkové policie chrání veřejný pořádek, bojuje proti kriminalitě, provádí trestní a přestupkové řízení, ale také dohlíží na bezpečnost silničního provozu. Kromě základních útvarů (obvodních a místních oddělení) jsou v některých větších městech součástí pořádkové policie také pohotovostní motorizované jednotky, stálé pořádkové jednotky a oddíly jízdní policie. Pořádkové jednotky bývají nasazovány především při problémových sportovních utkáních, kde je očekáván výskyt agresivních fanoušků a výtržníků, dále pak je nasazována k udržení veřejného pořádku při různých demonstracích, pochodech extrémistů apod. Služba železniční policie zajišťuje veřejný pořádek na vlakových nádražích a ve vlacích, chrání bezpečnost cestujících a dopravovaných zásilek.²⁵

Jak již bylo zmíněno, modelovým policistou pro mou bakalářskou práci je policista pořádkové policie, který slouží na obvodním oddělení s místně vymezenou působností.

Jeho pracovní náplní je výkon policejních činností v daném služebním obvodu, který činí desítky i stovky km². Veškeré dění a události spadají pod dané obvodní oddělení, které je místně příslušné.

Policisté z obvodních oddělení se podílí na hlídkové a preventivní činnosti. Zpracovávají příslušné případy trestné a přestupkové činnosti, které byly spáchány v jejich služebním obvodu. Provádějí jednotlivé úkony trestního řízení směřující k dopadení pachatele. U trestných činů s trestní sazbou do tří let odnětí svobody provádějí tzv. zkrácené přípravné řízení, u kterého je možno ve spolupráci se státním zastupitelstvím a okresním soudem možno provést odsouzení podezřelého do 48 hodin. Trestní činy se sazbou odnětí svobody nad tři léta se postupují na službu kriminální policie a vyšetřování, která je k jejich zpracování věcně příslušná.

²⁵ Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky. Odkaz ze dne 10.11.2008. www.pravnipredpisy.cz

Policisté dále provádějí pátrání po hledaných a pohřešovaných osobách a věcech. V případě potřeby vstupují do obydlí, kde provádějí šetření směřující k vypátrání osob a věcí. Na příkazy státních zastupitelství a soudů provádějí zatýkání osob, jejich eskorty k dožadujícím orgánům. Případně také provádí dodání do výkonu trestu odnětí svobody u osob, které se nástupu záměrně vyhýbají.

Dále se podílejí na dohledu nad bezpečností a plynulostí silničního provozu a především dohledem nad veřejným pořádkem. V případě zjištění přestupku tento řeší dle zákona. Jde především o formu domluvy nebo blokové pokuty. V případě závažnějšího porušení předpisů a nebo nesouhlasu přestupce se spáchaným činem provádí postoupení do správního řízení na příslušný městský úřad nebo obec s rozšířenou působností.

U mnoha výjezdů se jedná o psychicky náročné situace, kdy policisté zakročují u případů domácího násilí, fyzických napadení, u rvaček a podobně. Téměř na denním pořádku je řešení rozporů a neshod mezi lidmi. Exekuce majetku nebývá v dnešní době také ničím výjimečným. Policie na žádost asistuje soudním exekutorům při jejich činnosti. Mnohdy jsou lidem odebírány věci, na kterých jsou existenčně závislí, ale nezbývá jim, nežli se podrobit exekuci. Policisté jsou povinni být přítomni mnohdy emočně vypjatým situacím.

Asistence policie je téměř vždy vyžadována k pracovním úrazům, úmrtím, dopravním nehodám apod. Policisté na místě nehody poskytují pomoc zraněným osobám do doby příjezdu rychlé záchranné služby. Někdy však již není komu pomoci. Tím mnohdy práce policie na místě nekončí. Policisté provádí dokumentaci, prověřují, zda nebyly porušeny předpisy a nebo nebyl spáchán trestný čin. Někdy bývá nutné vyrozumět příbuzné obětí, v horším případě pozůstalé. Jedná se o psychicky náročné činnosti a jeden z nejtěžších úkolů. Jde o osobní kontakt s pozůstalým, kterému je nutno sdělit informaci o úmrtí blízké osoby a policista na místě je odkázán pouze na své empatické schopnosti.

Dále je nutné zmínit, že Policie ČR spravuje systém pultu centrální ochrany objektů. V případě narušení objektu jsou operačním důstojníkem vysláni policisté k prověření a kontrole objektů 24 hodin denně.

3. Prevence syndromu vyhoření

Slovo prevence je v dnešní době velmi užívané. Pro potřeby mé práce jde především o prevenci ve smyslu předcházení příčinám, které vedou k rozvoji syndromu vyhoření a ztráty zájmu o zaměstnání. Jak již bylo řečeno, nastoupí-li člověk do zaměstnání, je plný ideálů, přesvědčení a zaujetí. Má velké plány a cíle, které chce v nejbližší době naplnit i za cenu práce ve svém volnu, o víkendech apod. Nedaří-li se to a jsou-li

kladeny překážky, dochází ke konfliktům na pracovišti, v terénu a následně ke stresovým situacím apod. Taková zátěž vyčerpává a tak předcházení takovým situacím a stavům je nezbytné a žádoucí.

U příslušníků PČR jde především o schopnost zvládání a překonávání stresu vlastními silami. Především duševní hygiena by neměla být opomíjena. Vlastní zájmy a koníčky, čas na odpočinek, rodinu apod.

Schopnost čelit agresorům a lidem co jednají tvrdě a nekompromisně. Zdravá dávka asertivity a odvahy je na místě.

3.1 Zvládání stresových situací

Důležitou roli v tomto nelehkém úkolu představují jednotlivé osobnostní charakteristiky. Některé z nich mají mimořádný vztah k řešení stresových situací. Některé pomáhají, jiné naopak člověka uvádějí do ještě těžší situace. Mezi nejdůležitější preventivní přístupy a postoje patří:²⁶

Rozdíly v přístupu k těžkostem

Podstatnou roli v dané věci hraje osobnostní charakteristika daného jedince. Jde především o nezdolnost, tzn. nedát se a bojovat s problémem. Důležitou roli má

²⁶ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

těž zázemí jedince, zda žije v pevné a soudržné společenské skupině, neboť ta lépe vzdoruje životním těžkostem.²⁷

Smysluplnost

Je podstatným činitelem pro případný vznik stresových situací. Práce, ve které jedinec nevidí smysl a nemá z ní dobrý pocit dává příčiny ke vzniku stresu. Člověk se ocitá v sociální izolovanosti a stranou proudu sociálního dění. Styk s druhými lidmi se mu proto stává obtížným a on sám by se mu proto rád vyhnul.

Naopak smysluplná práce stojí člověku za to, aby se v ní angažoval a zabýval se tím, co před ním stojí. Stojí mu za to, aby do dané činnosti investoval určitou energii, čas a úsilí, protože je třeba zvládnout danou překážku k cíli, který má pro něho určitou hodnotu. Problémy, s nimiž se setkává, chápe jako výzvy k aktivitě, na kterou se těší. Zároveň se domnívá, že práce, kterou na řešení dané situace vynaloží, bude druhými lidmi kladně hodnocena a dojde u nich k uznání.²⁸

Zvládnutelnost

Základní charakteristikou je povědomí o přiměřenosti (adekvátnosti) jak vlastních sil a možností, tak sil a možností lidí kolem dané osoby úspěšně řešit a vyřešit danou situaci. Jde i o důvěru v účinnost toho, co je k vyřešení dané situace k dispozici, jde o osobní i sociální kompetenci-přiměřenost zdrojů požadavkům situace.²⁹

Osobní zdatnost

Subjektivní představa vlastní schopnosti kontrolovat – řídit běh dění, v němž se daná osoba nachází, byla nezávisle na výše uvedených studiích vytipována jako podstatně důležitý moment zvládání životních těžkostí. Ukázalo se, že tato představa o vlastní schopnosti řídit chod dění má úzký vztah k užití aktivních strategií zvládání stresu a hraje důležitou roli v životě starých a nemocných lidí. Obecně lze říci, že tam, kde se lidé domnívají, že jsou s to kontrolovat chod dění, lépe

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

²⁸ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

²⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

zvládají vlastní emocionální stav a také se aktivně staví čelem hrozícím nepříznivým životním vlivům.³⁰

Kladné sebehodnocení

To, jak daný člověk hodnotí sebe samého, může mít vliv také na jeho způsob zvládání těžkostí. Psychologové označují tuto charakteristiku termínem sebehodnocení. Tímto termínem se rozumí schopnost vidět sebe sama obdobně jako vidíme druhého člověka, popsat se a ohodnotit se. Sebehodnocení je umožněno tím, že jsme schopni podívat se sami na sebe s určitým odstupem a zároveň výsledky tohoto pohledu vnímat. Naše sebehodnocení ovlivňuje to, jak nás vnímají a hodnotí ostatní lidé. Sebehodnocení je podkladem pro tzv. sociální srovnávání. Výsledky sebehodnocení a sociální srovnávání nám mohou být oporou při zvládání životních těžkostí.

Lidé s nižším sebehodnocením mají pocity méněcennosti, cítí se méně milováni, více se bojí vstoupit do rozhovoru s druhými lidmi a v diskusi s nimi argumentovat. Mají též nižší úroveň asertivity.

Lidé s vysokou mírou sebehodnocení jsou zvědavější, odvážněji se seznamují s novými informacemi a věcmi i pohledy na skutečnost, jsou důvěřivější, spokojenější a mají méně vnitřních konfliktů. Jsou asertivnější, ne agresivnější.³¹

4. Možnosti pomoci

V následující kapitole se zmíním o možnostech pomoci pro jedince nacházející se v těžkých životních situacích, obzvláště s ohledem na práci policisty. Může jít o těžko zvládnutelné situace z osobního života, ale také o stresové a zátěžové situace vzniklé v souvislosti s výkonem povolání.

Policie ČR disponuje pracovníky, kteří poskytují krizovou intervenci. Jedná se zpravidla o policistu s vysokoškolským vzděláním, který je ostatním policistům

³⁰KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

³¹KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. Praha : 2001. s.71-78

k dispozici. Jednání s pracovníkem je diskrétní, o proběhlém sezení se nepodává žádná informace nadřízeným. Na přání žadatele je možno, aby schůzka probíhala na jím zvoleném místě, aby intervenci prováděl jiný pracovník z jiného ředitelství apod.

4.1 Krizová intervence

Krizová intervence je odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit a strukturovat klientovo prožívání a zastavit ohrožující či jiné kontraproduktivní tendence v jeho chování. Krizová intervence se zaměřuje jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Krizový pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti a využít potenciálu přirozených vztahů. Krizová intervence se odehrává v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek.³²

Přístup krizového pracovníka

Klient, který vyhledal krizovou pomoc, se často nachází v napětí, jeho stabilita je rozkolísána, může být zmaten nebo se nacházet ve stavu paniky. Krizový pracovník by měl fungovat jako ten, kdo vnese strukturu a oporu a kdo pomůže zpřehlednit situaci. Jako direktivní označujeme postupy, při nichž konzultant má rozhovor pevně v rukou, drží bezpečně rámec konzultace, vede, řídí, pojmenovává a strukturuje. Dává častou zpětnou vazbu ve formě reflektujících a rekapitulujících sdělení, doporučuje, odrazuje od kontraproduktivních řešení, někdy klienta konfrontuje s realitou. V takovém rámci se klient může cítit bezpečný, a přitom aktivní.³³

Principy krizové intervence

³² VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. Praha : 2002. s.60

³³ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. Praha : 2002. s.61

Každý problém daného jedince je zcela jiný, je proto nutno ke klientovi tak přistupovat a dodržovat následující zásady:³⁴

- krize má individuální charakter – pro každého znamená něco jiného,
- v KI hlavní těžiště práce s klientem tvoří řešení problému,
- jedním z cílů KI je posílit klientovu kompetenci natolik, aby v řešení své krizové, situace zvládl co možná nejvíce svým vlastním přičiněním,
- odborná práce v KI je elektická – je šitá na míru člověku a jeho situaci,
- člověk v krizi přichází celý – se svou duší, tělem a vztahy – KI by měla zaujímat, celý prostor bio-psycho-sociálně-duchovní.

4.2 Duševní hygiena

Duševní hygienou rozumíme systém vědecky propracovaných pravidel a rad sloužících k udržení, prohloubení nebo znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy. Tento systém se v naší době pozvolna konstituuje v duševní hygienu jakožto novou vědní disciplínu. Zabývá se v prvé řadě duševně zdravými lidmi. Jde jí o upevnění a posílení duševního zdraví. Zabývá se však i lidmi na hranici mezi zdravím a nemocí a u nichž se projevují stále vážnější příznaky narušení duševní rovnováhy.³⁵

V užším slova smyslu se duševní hygienou rozumí boj proti výskytu duševních nemocí. V širším slova smyslu se duševní hygienou rozumí péče o umožnění optimálního fungování duševní činnosti. Zcela konkrétně zde jde o to přirozeně a realisticky odrážet realitu, reagovat přiměřeně na všechny podstatně důležité podněty, řešit běžné i nenadálé úkoly „ na úrovni“, stále se duševně zdokonalovat a duševně, případně i duchovně dále růst.³⁶

³⁴ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. Praha : 2002. s.61

³⁵ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.9

³⁶ MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. Praha : 1984. s.9

Velmi často opomíjenou a zanedbávanou bývá péče o sama sebe, která by měla být základem duševní hygieny. Jde především o :

- péče o své tělo – plavání, relaxační techniky, jóga, masáže,
- dostatečný odpočinek,
- sportovní aktivity,
- volnočasové aktivity,
- záliby, koníčky.

4.3 Shrnutí teoretické části

Syndrom vyhoření nevyhnutelně patří k profesi policisty, neboť ten je vystaven permanentnímu stresu, který je jednou z hlavních příčin syndromu vyhoření.

Příčinou rozvoje syndromu vyhoření však také může být nenaplnění svých ideálů, předsevzetí a očekávání od vykonávané profese.

Důležité je především prostředí, ve kterém konkrétní policista pracuje. Pracoviště s přívětivou atmosférou, kde se vedení zajímá o své podřízené zavládá menší podněty k rozvoji syndromu vyhoření.

Duševní hygiena by měla být vlastní každému, neboť díky ní lze úspěšně vzdorovat projevům syndromu burn out.

Charakteristické postoje a projevy pro jednotlivé roviny :

Kognitivní rovina

- ztráta nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti
- nechuť a lhostejnost k práci
- negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu

Emocionální rovina

- sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost
- pocit nedostatku uznání

- duševní vyčerpání, zejména vyčerpání emocionální
- psychická labilita, depresivní ladění

Tělesná rovina

- poruchy spánku, chuti k jídlu
- náchylnost k nemocím
- vegetativní obtíže (změny srdeční frekvence, bolesti u srdce, zažívací obtíže a dýchací obtíže a poruchy – nemožnost se dostatečně nadechnout
- rychlá unavitelnost, celkové tělesné vyčerpání, svalové napětí, vysoký krevní tlak, snížená imunita

Sociální rovina

- ubývání angažovanosti, snahy pomáhat problémovým klientům
- zjevná nechuť k vykonávanému oboru a všemu, co s ním souvisí
- omezení kontaktů s kolegy, omezení kontaktů v soukromí
- přibývání konfliktů v oblasti soukromí³⁷

³⁷ Charakteristické postoje a projevy. Odkaz ze dne 20.11.2008. <http://www.kr-stredocesky.cz>.

5. Praktická část

V následující části bakalářské práce se budu věnovat především získávání a zpracování informací o policistech, ale také informacím získaných od policistů samotných. Půjde především o údaje získané dotazníkovou metodou s cílem analyzovat míru ohrožení syndromem vyhoření. Dále použiji kasuistiku na vybraného policistu, který pracuje jako inspektor na obvodním oddělení Policie České republiky.

5.1 Úvod a prostředí výzkumu

Informace byly získány provedeným šetřením, pomocí dotazníku, který byl předložen náhodně vybraným policistům a dále rozhovory s těmito policisty. Potřebné množství dat, údajů a informací bylo získáno od pracovníka krizové intervence Okresního ředitelství policie v České Lípě. Dále bylo prováděno studium odborné literatury.

Předpokládám, že použitými metodami, kterými bude dotazník a rozhovor zjistím potřebné informace o postojích policistů k výkonu profese a především také psychický stav respondentů z hlediska syndromu vyhoření.

Původním záměrem bakalářské práce bylo provedení šetření na mém pracovišti, ale při rozhovorech s kolegy jsem si uvědomil, že by nebylo vhodné provádět šetření jen na mém pracovišti. Domnívám se, že získané informace by nebyly zcela objektivní, neboť nelze zajistit patřičnou anonymitu dotazovaných policistů a tito by se mohli zcela oprávněně obávat případného zneužití jimi poskytnutých dat. Z uvedeného důvodu by jejich odpovědi nemuseli být dle skutečnosti. V opačném případě, kdyby se podařilo získat objektivní informace, které by mohly poukazovat na případné nedostatky a problémy, nebylo by vhodné informace zveřejňovat a poukazovat tak na případné zjištěné problémy daného obvodního oddělení.

Charakteristika Policie ČR - okresního ředitelství Česká Lípa

Českolipsko leží zejména v Ralské pahorkatině na okraji Českého středohoří a Jizerských a Lužických hor. Celková rozloha Českolipska je 113 704 ha. Celá oblast zahrnuje 60 obcí a 11 měst, ve kterých žije cca 106400 obyvatel.³⁸

Toto území zajišťuje osm obvodních oddělení. Jedná se o obvodní oddělení Cvikov Česká Lípa, Doksy, Jablonné v Podještědí, Mimoň, Nový Bor, Stráž pod Ralskem a Žandov. Vedení jednotlivých obvodních oddělení mají na starost vedoucí a jejich zástupci. Veškerá obvodní oddělení spadají pod náměstka pro uniformovanou policii, který sídlí na okresním ředitelství v České Lípě (dále jen OŘ Česká Lípa).

Dále se zde nachází specializovaná pracoviště, mezi které patří dopravní policie s oddělením dopravních nehod, skupina služební kynologie, oddělení hlídkové služby a v neposlední řadě služba kriminální policie a vyšetřování.

Obvodní oddělení na okrese Česká Lípa mají dlouhodobý podstav pracovníků v přímém výkonu služby. Podstav je způsoben nejen přirozenou fluktuací a odchody do penze, ale také ukončením služebního poměru po nároku na výsluhový příspěvek. Velkou měrou se na odchodech podílel i nový služební zákon, který vešel v platnost k 1.1.2007.³⁹ Ten vyvolal u řady dlouholetých pracovníků obavy ze ztráty nároku na výsluhový příspěvek a raději služební poměr ukončili dle výhodnějších podmínek tzv. starého zákona. Část tvoří také policisté, kteří nesplnili kvalifikační předpoklady pro své pracovní místo. Provedenou systemizací pracovních míst se změnily nároky především v oblasti ukončeného vzdělání. Na mnoha vedoucích postech a specializovaných pracovištích dříve postačovalo středoškolské vzdělání s maturitou, dnes je minimální požadované vzdělání na tyto místa vyšší odborné, případně vysokoškolské v bakalářském studijním programu.

Pracovní zatíženost jednotlivých policistů je jedna z nejvyšších v celé české republice. Nápad spáchané trestné činnosti je na okrese Česká Lípa různorodý. Jedná se zpravidla o majetkovou, obecně nebezpečnou a násilnou trestnou činnost.

³⁸ Charakteristika okresu Česká Lípa. Odkaz ze dne 11.12.2008. www.mucl.cz/mesto-ceska-lipa.

³⁹ Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Odkaz ze dne 10.11.2008. www.sagit.cz.

Nejčastějšími trestnými činy jsou krádeže prosté, krádeže motorových vozidel a krádeže vloupáním do víkendových a rekreačních chat. Z násilných a obecně nebezpečných trestných činů pak zpravidla ublížení na zdraví, výtržnictví, ohrožení pod vlivem návykových látek a řízení motorového vozidla bez řidičského oprávnění. V okrese Česká Lípa se nachází známé rekreační oblasti, kterými jsou : Máchův kraj, Kokořínsko, Hamr na Jezeře a část lužických a jizerských hor. Zde je v letní, ale i zimní sezóně velká fluktuace návštěvníků a rekreantů, jejichž přítomnost přináší z policejního hlediska řadu problémů.

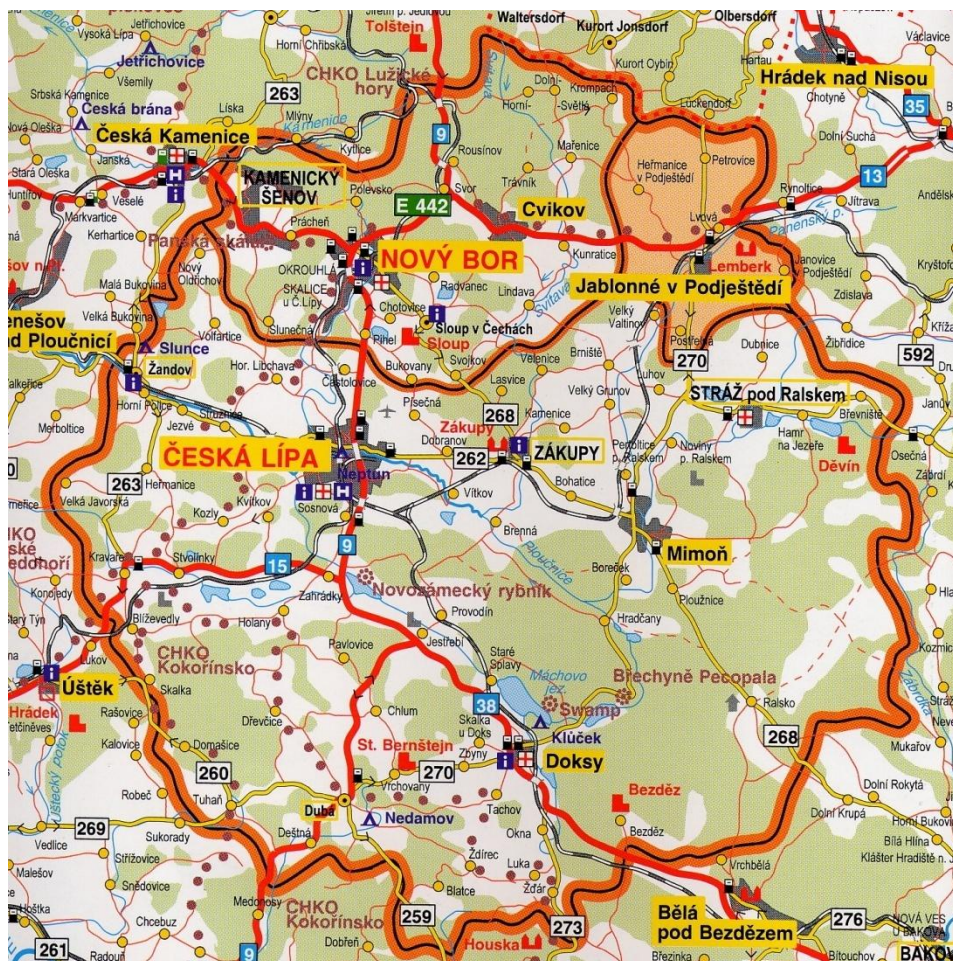
V letní rekreační sezóně se rekreanti stávají oběťmi trestných činů, nebo se trestné činnosti sami dopouštějí. Do letovisek se zároveň stahují i recidivisté, kteří využívají anonymity prostředí a velké koncentrace osob k páchání trestné činnosti.

Výše popsané skutečnosti negativní měrou přispívají ke zvyšování zatíženosti jednotlivých obvodních oddělení a samotných policistů, kterých je nedostatek a jsou nuceni vykonávat práci přesčas. Zároveň je zde překážka při odhalování a objasňování trestné činnosti, které se dopouštějí náhodní pachatelé a nebo pachatelé, kteří do oblasti přijíždí pouze za účelem páchání trestné činnosti a poté odjíždí pryč.

V zimní sezóně se jedná o vloupání do chat, chalup a rekreačních zařízení, kterých se po okrese Česká Lípa nachází velké množství. Tyto objekty jsou v zimních měsících opuštěné a stávají se tak cílem zlodějů a nenechavců.

Současná finanční recese také nepřispěje ke zklidnění situace a zmírnění kriminality. Region je charakteristický rychle a skokově rostoucí nezaměstnaností, kterou ovlivňuje ukončování činnosti velkých podniků a firem, které zaměstnávají vysoké procento obyvatel. Konkrétně jde o sklářský průmysl v Novém Boru, chemický průmysl ve Stráži pod Ralskem, ale také výrobní závod Škoda auto v Mladé Boleslavi, který zaměstnává velký počet obyvatel okresu Česká Lípa.

Obrázek č. 1. Mapa okresu Česká Lípa



5.2 Kasuistika - uvedení do problematiky

Objektem kasuistiky je muž ve věku 45 let, vysoký 180 cm, sportovní postavy. Má středoškolské vzdělání. Žije se svou vlastní rodinou v menším městě. Pracuje jako policista pořádkové policie od roku 1985. Nyní ve funkci policejní inspektor blíže neurčeného obvodního oddělení na okrese Česká Lípa. Popsaného jedince znám téměř od doby svého nástupu k Policii České republiky, tedy od roku 2001. Dále ho již budu uvádět pod smyšleným jménem Pavel.

Důvod, proč jsem si vybral pro kasuistiku právě pana Pavla, je ten, že jsem u něho delší dobu pozoroval příznaky typické pro syndrom vyhoření. Ztrácel o zájem o práci, vykonával jen to nejnutnější minimum, často se dostával do konfliktů, nejen v pracovním, ale také osobním životě. Vytvořena byla díky rozhovorům s Pavlem a pomocí vlastního pozorování.

5.3 Použité metody

Získané diagnostické údaje byly získány pomocí autoanamnézy a dále rozhovory a pozorováním.

5.4 Cíle šetření

Hlavním úkolem, který je též cílem bakalářské práce je popis důvodů ztráty zájmu o zaměstnání u pracovníků Policie České republiky a zjištění míry ohrožení syndromem vyhoření.

Cílem praktické části bakalářské práce je tedy zjistit a popsat názory zaměstnanců na výkon profese v souvislosti se syndromem vyhoření. A dále ověřit předpoklady, které se týkají ztráty zájmu o zaměstnání, které korespondují s přibývajícím léty výkonu služby. A dále ověřit předpoklad, že pracovníci Policie ČR jsou vystaveni permanentnímu stresu.

5.4.1 Předpoklady šetření

Cíle a předpoklady výzkumu vyplynuly z dané problematiky v teoretické části bakalářské práce.

Předpoklad č. 1

Lze předpokládat, že pokles osobního zaujetí je úměrný narůstajícím létům strávenými v zaměstnání.

Předpoklad č. 2

Lze předpokládat, že chronický stres, kterému jsou pracovníci Policie ČR vystaveni se velkou měrou podílí na ohrožení syndromem vyhoření a policisté tak uvažují o ukončení služebního poměru.

5.4.2 Metody a výzkumné techniky

Šetření bylo provedeno pomocí dotazníku směřovaného ke zmíněným předpokladům. Jeho cílem bylo zjištění míry zasažení centrální psychofyzické funkce stresem. A dále určení, jak výrazná je celková náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření. Je převzat od J. Křivohlavého.

Dotazník se skládá z 24 odpovědí – výroků, které se týkají kognitivních, tělesných, emocionálních a sociálních účinků stresu a syndromu vyhoření. Možností odpovědí je pět. Odpovědi jsou následující : vždy, často, někdy, zřídka a nikdy.

Respondentům byl dotazník předložen prostřednictvím jednostranného formuláře s popsáním účelem výzkumu. Dotazník vyplňovali respondenti v mé přítomnosti, na žádost jej vyplňovali samostatně, po vyplnění jej vložili do obálky mezi ostatní již vyplněné dotazníky. Jména jsem na dotazník nevyžadoval, pouze uvedení délky doby služby u PČR a věk respondenta. Položka nebyla povinná.

Vyhodnocení, které se nachází na druhém listu dotazníku bylo respondentům na jejich žádost sděleno, případně vysvětleno.

Druhou použitou metodou byla metoda rozhovoru, pomocí které jsem zjišťoval postoje a názory vybraných respondentů z dotazníkového šetření na práci u Policie ČR. Rozhovor byl proveden s respondenty, kteří s rozhovorem souhlasili. Bylo provedeno celkem šest rozhovorů. Dotazy byly směřovány k případným negativním aspektům výkonu služby, které se podílejí na rozvoji nezájmu o zaměstnání, případně syndromu vyhoření. Také byly směřovány k potvrzení prvního a druhého předpokladu, které jsou uvedeny výše.

Pro celkové doplnění byla do práce zakomponována kasuistika na vybraného jedince, který poskytl potřebná data a informace. Jedince vnímám jako zasaženého syndromem vyhoření.

Kasuistika byla vytvářena v delším časovém úseku, během kterého byly získávány informace pomocí rozhovorů a pomocí vlastního pozorování. Získané poznatky byly přeneseny do písemné podoby.

5.5 Popis výzkumného vzorku

Celkový počet respondentů, kteří se účastnili šetření je dvacet. Návratnost dotazníků tvořila 75% z celkového počtu. K vyhodnocení se tedy dostalo celkem 15 dotazníků. Dotazníky byly osobně předány náhodně vybraným policistům na obvodních odděleních PČR na okrese Česká Lípa. Jednalo se o policisty, kteří byli v době prováděného šetření na pracovišti a byli ochotni podílet se na šetření. Vždy se však jednalo o řadové pracovníky pořádkové policie v přímém výkonu služby, kteří jsou ve funkci policejní inspektor obvodního oddělení. Ve funkci inspektor mohou pracovat pouze policisté, kteří jsou ve služebním poměru více než 3 roky.

Respondenty jsou pouze muži ve věkovém rozpětí od 25 až do 55 let věku. Všichni pracují ve směnném, nepřetržitém provozu.

Ženy do šetření nejsou zahrnuty, neboť ve služebním poměru a v přímém výkonu služby jich pracuje minimální množství a zpravidla jsou zařazeny na administrativní činnosti. Ve styku s veřejností jsou minimálně, proto nesplňují podmínku stanovenou v teoretické části, kterou je zvýšená zátěž způsobená stresem v kontaktu s lidmi.

Tabulka č. 1 Věkové rozpětí respondentů

Věkové rozpětí	19-29 let	30-39 let	40-49 let	50-55 let
Počet policistů	5	5	3	2

Z tabulky vyplývá, že 2/3 respondentů jsou ve věku do čtyřiceti let věku a zbývajících pět respondentů je ve věku od čtyřiceti do pětapadesáti let.

Tabulka č. 2 Délka služebního poměru respondentů

Rozpětí délky služby	3-6 let	7-10 let	10-15 let	15-20 let	20-25 let	25 a více let
Počet policistů	2	5	3	1	3	1

Výše uvedená tabulka znázorňuje počty policistů v rozpětí let strávených ve služebním poměru. Je patrné, že nejvíce byli ve vzorku zastoupeni policisté, kteří jsou ve služebním poměru od tří do patnácti let. Zbývajících pět policistů pracuje u PČR 15 a více let.

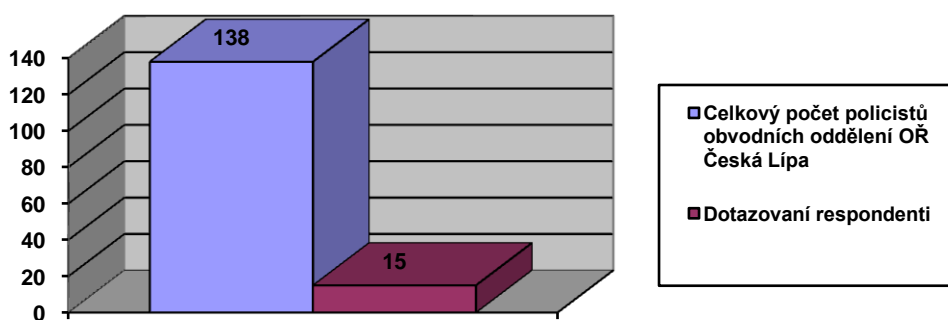
5.5.1 Návratnost dotazníků

Z celkového počtu dvaceti předaných dotazníků bylo patnáct vyplněných dotazníků možno využít ke zpracování. Návratnost tedy činila 75% z celkového počtu dotazníků.

5.5.2 Počet policistů na OŘ Česká Lípa

Celkový počet policistů pořádkové policie v přímém výkonu služby, kteří pracují na obvodních odděleních a kteří spadají pod OŘ Česká Lípa je k 1.12.2008 celkem 138.

Graf č. 1 Celkový počet policistů OŘ Česká Lípa a počet respondentů



5.6 Interpretace a analýza dat

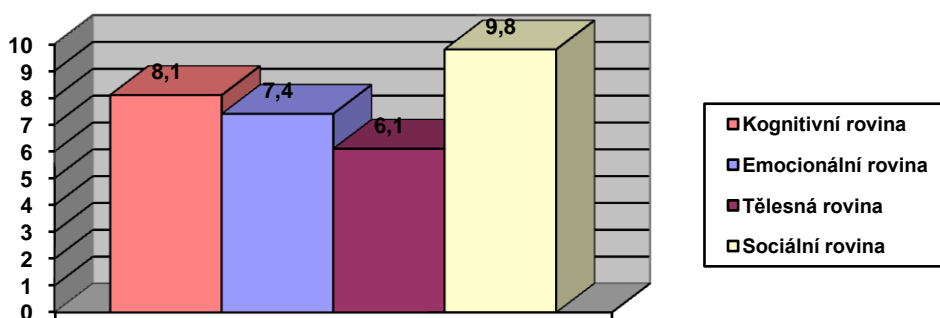
V následující části bakalářské práce budou vyhodnoceny navrácené dotazníky a provedena analýza jednotlivých položek z dotazníkového šetření.

Jednotlivé dotazníky byly vyhodnoceny ve čtyřech rovinách. Jednalo se o rovinu kognitivní, emocionální, tělesnou a sociální. Každá rovina má své otázky, jejichž bodové ohodnocení po součtu určí míru ohrožení. Na každé rovině bylo možno získat 0-24 bodů, přičemž 24 bodů znamená nejvyšší stresové zatížení a nejvyšší ohrožení syndromem Burn-out. Celkově bylo možno maximálně získat 96 bodů. Celkové body 24 a 96 znamenají nejvyšší stresové zatížení a ohrožení syndromem Burn-out.

Z vyplněných dotazníků byl na jednotlivých rovinách proveden součet a pomocí aritmetického průměru byla vypočítána průměrná hodnota ohrožení respondentů, kteří se účastnili šetření.

Po prostudování dotazníků byl vytvořen graf, ve kterém byly znázorněny zjištěné skutečnosti na jednotlivých rovinách. Každá rovina je barevně odlišena a je znázorněna ve sloupcích spolu se zjištěnou průměrnou hodnotou.

Graf č. 2 Průměr výsledků získaných šetřením



Z grafu je patrné, že nejvyšší hodnoty byly dosaženy na úrovni sociální roviny. Naopak nejnižší hodnota byla zaznamenána u roviny tělesné.

5.6.1 Vyhodnocení dotazníků

Kognitivní rovina – 8,1 bodů

Průměrná získaná hodnota respondentů v kognitivní rovině tvoří 8,1 bodů z celkových 24 bodů, téměř 33 % z celkového počtu dotazovaných policistů.

Charakteristické pro zasaženou kognitivní rovinu v policejní práci je ztráta nadšení a omezení pracovního nasazení, které je navíc doprovázeno nechutí k práci. Typické je zaostávání v odborném růstu a ztráta celkového přehledu v oboru. Neorientují se v předpisech, zákonných normách. Odmítají nové pracovní postupy, vybavení, lpí na zaběhnutých procesech postupech. Charakteristické je celkové zanevření na instituci jako takovou. To vše se projevuje v neochotě spolupracovat a podílet se na týmové práci, která je nezbytná pro kvalitní a efektivní výsledky.

Emocionální rovina – 7,4 bodů

Průměrná získaná hodnota šetřením tvoří 7,4 bodů z celkových 24, což činí 31%. Emocionální, neboli citová rovina je u příznaků syndromu vyhoření charakteristická nervozitou, neklidem, sklíčeností, agresivitou, bezmocí při zvládání konfliktních situací. Jedinec se může zdát ustrašený. V policejní práci jsou charakteristické postoje jedince, který se vyhýbá situacím, kde by mohlo dojít ke konfliktu a nebo nějakému problému. Opakem je jedinec, který vyvolá problém i z maličkosti, která je v rozporu s jeho představou. Výjimkou nebývá ani přenášení negativních postojů a depresivního ladění na ostatní pracovníky.

Tělesná rovina – 6,1 bodů

Šetřením u respondentů byla zjištěna hodnota 6,1 bodů, což z maximálního počtu 24 bodů tvoří nezanedbatelných 25 %.

Tělesná rovina je v policejní profesi vyznačuje především zdravotními problémy, problémy se spánkem a celkovou únavou. Policejní práce vyžaduje dobrou kondici,

neboť nepřetržitý provoz a tedy směnný režim je velmi náročný. Nepravidelný režim spánku přináší pocity vyčerpanosti a únavy. Nepravidelný příjem potravy má na svědomí problémy se zažívacím ústrojím.

Sociální rovina – 9,8 bodů

Provedeným šetřením byl na úrovni sociální roviny zjištěn nejvyšší průměrný počet bodů s hodnotou 9,8, což znamená 41 %.

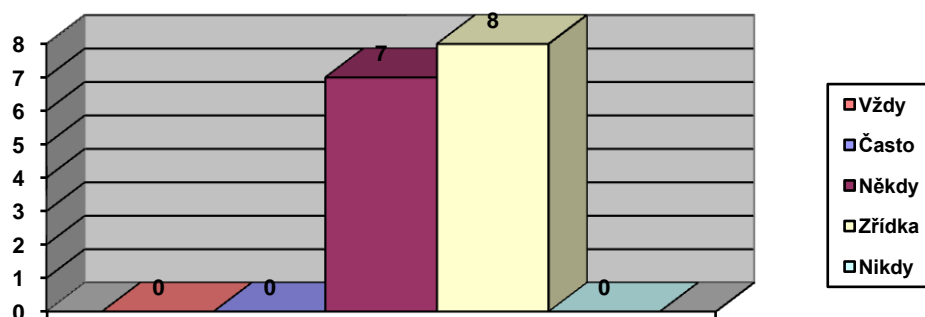
Charakteristické pro sociální rovinu v policejní práci je ubývání angažovanosti, nechť k práci, omezování komunikace a konflikty.

Jedinec zpravidla vykonává jen nejnutnější minimum, pracovní výsledky jsou minimální. Straní se kolektivu a práce s ním, omezuje celkovou komunikaci. Vyhýbá se kontaktu a práci s klienty.

5.6.2 Přehled vybraných položek z dotazníkového šetření

V následující části se budu zabývat prezentací jednotlivých odpovědí respondentů, kteří se účastnili šetření. Půjde především o početní zastoupení odpovědí na vybrané otázky, které se zabývají mírou zasažení psychofyzických funkcí stresem.

Graf č.3 Nedokážu se radovat ze své práce

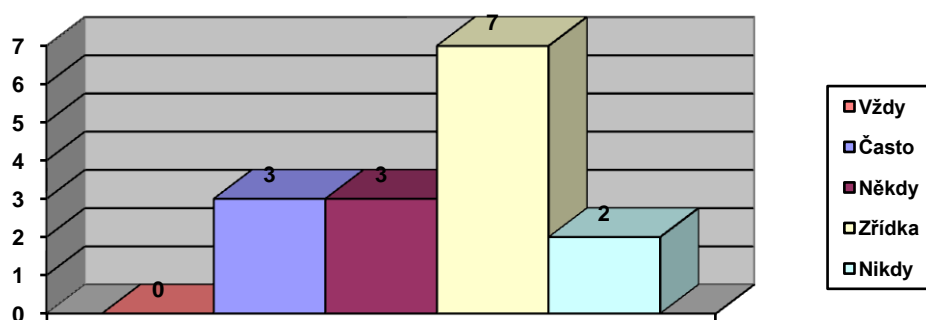


Vyhodnocením dotazníků bylo zjištěno, že 46% respondentů vybralo na otázku, zda se dokážou radovat ze své práce odpověď *někdy* a zbylých 54 % vybralo odpověď *zřídka*.

Kladný vztah k zaměstnání je velmi důležitý. Ztráta zájmu o práci je jednou z příčin vzniku syndromu vyhoření. Ne vždy se však jedná o příznaky syndromu vyhoření. Příčinou je především fakt, že policie je složkou především represivní a tak mnohdy nemůže být o radosti z práce řeč. Jde především o řešení různých sporů, dopravních přestupků apod. Případné konflikty s přestupci a pachateli nepřispívají k pocitům radosti z práce.

Doba služebního poměru a věk respondentů jsou v uvedených odpovědích vyrovnaně zastoupeny.

Graf č. 4 Případám si fyzicky vyždímáný

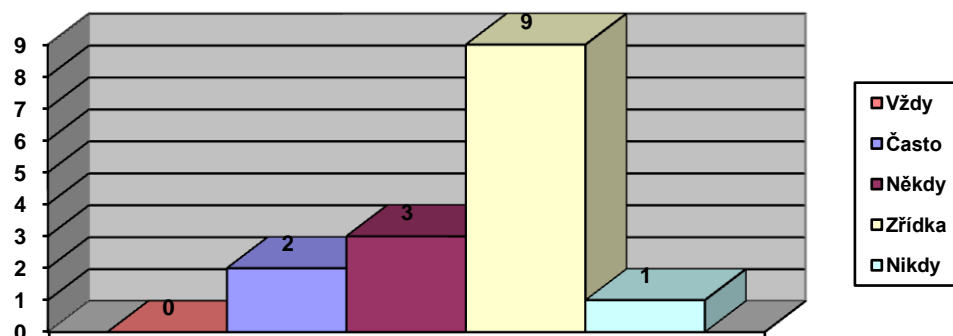


Vyhodnocením dotazníku bylo zjištěno, že na úrovni *často* a *někdy* se nachází 40% respondentů, kteří se účastnili šetření. Téměř 47% respondentů uvedlo odpověď *zřídka*.

Pocit vyčerpání fyzických sil je jednou z hlavních příčin vzniku syndromu vyhoření. Jedinec si připadá naprosto bez energie, nemá chuť k práci, vykonává jen nejnutnější minimum.

Dále bylo zjištěno, že odpověď *často* a *někdy* vybrali vždy policisté, kteří jsou ve služebním poměru 10 let a více a je jim 30 let a více.

Graf č. 5 V konfliktních situacích se cítím bezmocný



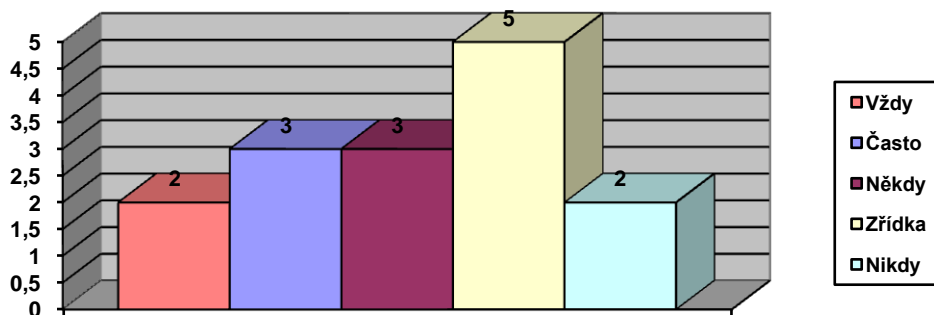
Vyhodnocením této položky dotazníku bylo zjištěno, že v konfliktních situacích se 33% respondentů cítí bezmocně v rovině *často* a *někdy* 60% respondentů vybralo odpověď *zřídka*.

V uvedené otázce hraje svou roli nejen doba služebního poměru, ale také věk policisty. Nejvyšší zastoupení v odpovědích *často* a *někdy* mají policisté, kteří jsou ve služebním poměru do 15-ti let a do 39 let věku.

Rozhovory bylo zjištěno, že jde především o zákroky proti většímu množství narušitelů veřejného pořádku, rvačky apod. Jako další problémová situace bylo zmíněno řešení problémů v rodinách, především domácí násilí apod.

Dále bylo zjištěno, že věk policisty hraje podstatnou roli pro vznik konfliktu. S vyšším věkem policisty, který koresponduje s delší dobou služby ubývá konfliktních situací.

Graf č. 6 V práci dělám jen to nejnutnější

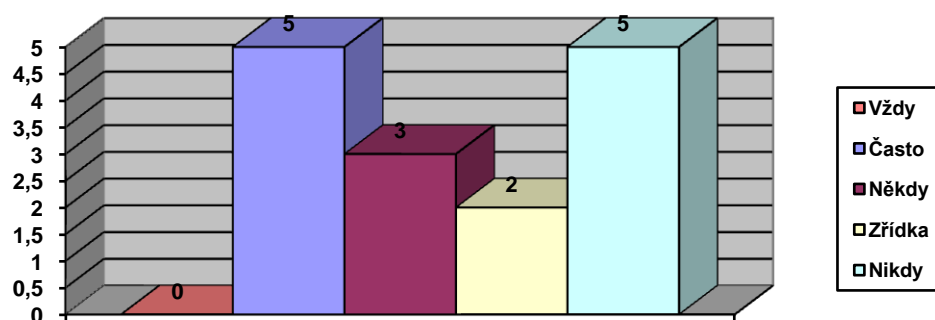


Provedeným šetřením bylo zjištěno, že dotazovaní respondenti dělají v práci jen to nejnutnější v následujícím počtu : *vždy* 13%, *často* 20%, *někdy* 20%, *zřídka* 33% a *nikdy* 13%.

Charakteristické je, že policista pomalu, ale jistě ztrácí zájem o odpovědné plnění pracovních povinností, které se stávají nudným stereotypem a rutinou. Činnosti související s výkonem funkce se začínou stávat nepříjemným břemenem, vše se redukuje na snahu přežít službu s co nejmenším výdejem energie a s co nejmenší osobní angažovaností, jak bylo analyzováno v teoretické části.

Bylo zjištěno, že až na výjimku jednoho respondenta, zvolili odpověď *vždy*, *často* a *někdy* respondenti, kteří jsou starší 30-ti let a ve služebním poměru jsou více než 10 let.

Graf č. 7 Přemýšlím o odchodu z práce



Údaje získané šetřením ukázaly, že téměř 67% dotazovaných policistů přemýšlí a nebo alespoň někdy přemýšlelo o odchodu z práce. 33 % respondentů uvedlo, že *nikdy* neuvažovali o ukončení služebního poměru.

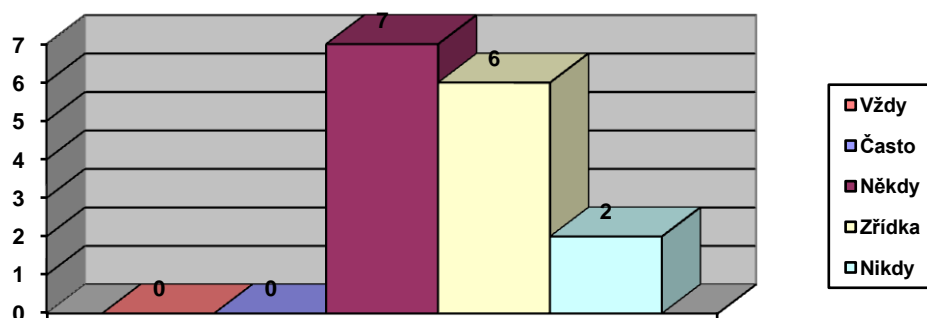
Ukončení služebního poměru z důvodů týkajících se syndromu vyhoření je zpravidla vyvrcholením déletrvajících problémů. Je krajním a nejzásadnějším řešením.

Rozhovory s respondenty bylo zjištěno, že ne vždy uvažovali o tak razantním řešení jako ukončení služebního poměru, ale spíše o přeložení na jiné služební místo, k jiné policejní složce apod. Důvodem byly zpravidla neshody na pracovišti, nedostatečné

ocenění, celková nespokojenost apod. Ale také touha po jiné pracovní činnosti, náplni, změna prostředí nebo jen práce v místě bydliště, bez nutnosti dojíždění.

V položce často jsou respondenti, kterým je 40 let a více, kteří jsou ve služebním poměru 15 let a více.

Graf č. 8 Ztrácím ve svém oboru přehled



Provedeným šetřením nebyl zjištěn nikdo, kdo by uvedl, že se ve svém oboru ztrácí přehled na úrovni *vždy* a *často*. Naopak v úrovni *někdy* a *zřídka* tvoří odpovědi téměř 87% z celkového počtu respondentů. Zbýlých 13% uvedlo odpověď *nikdy*.

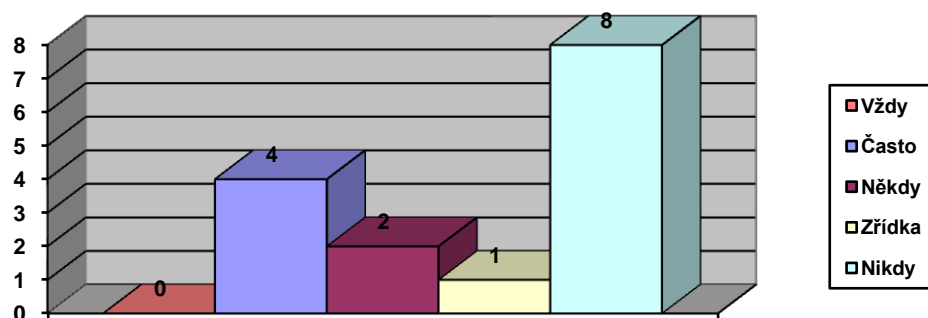
V policejní práci se jedná především o ztrátu zájmu o další vzdělávání. Nejen v rovině zvyšování kvalifikace, ale také zaostáváním v legislativní rovině. Typický je nezájem o nová nařízení a rozhodnutí, která se týkají pracovních postupů, oprávnění, zákazů apod.

Rozhovory s respondenty bylo zjištěno, že problém mají především v seznamování se s novelizacemi zákonů, novými nařízeními a postupy, které nejsou v potřebném množství dodávána na jednotlivá obvodní oddělení. Také chybí proškolení z nových informačních a softwarových vybavení a vysvětlení nových oprávnění a postupů.

Vzhledem k výše uvedeným problémům se pracovníci cítí tak, že si nejsou plně jisti v některých pracovních situacích a svých oprávněních a kompetencích.

Doba služebního poměru a věk respondentů jsou v uvedených odpovědích téměř vyrovnaně zastoupeny.

Graf č. 9 Mám zdravotní problémy se srdcem, dýcháním, trávením apod.



Vyhodnocením dotazníků bylo zjištěno, že 47% respondentů trpí zdravotními problémy v rovině *často*, *někdy* a *zřídka*. Zbýlých 53% respondentů uvedlo, že *nikdy* netrpí uvedenými zdravotními problémy.

Rozhovory bylo zjištěno, že k nejčastějším zdravotním obtížím patří zažívací obtíže a poruchy spánku.

V položce často a někdy jsou zastoupeni respondenti, kterým je 30 let a více a slouží 10 a více let.

5.6.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Dotazník byl zaměřen na názory policistů, kteří pracují na obvodních odděleních ve funkci policejní inspektor. Tato funkce je v uniformované složce policie nejrozšířenější. Ve zmíněné funkci pracuji i já a mohu tedy objektivně posoudit jisté skutečnosti, které jsou uvedeny v dotazníkovém šetření. Vzhledem k počtu respondentů, nelze říci, že se jedná o rozsáhlé šetření, ale i přes to se domnívám, že získané informace mají svou vypovídací hodnotu o současné situaci. Otázky byly rozloženy do čtyř rovin, které měly určit míru ohrožení syndromem burn out u dotazovaných respondentů. Pomocí dotazníku jsme sledovali emocionální, kognitivní, tělesnou a sociální rovinu dotazovaných respondentů. Jednotlivé roviny byly následně vyhodnoceny prostřednictvím grafů a byly zmíněny jejich charakteristické projevy.

5.7 Kasuistika

5.7.1 Osobní anamnéza

Pavel se narodil v České Lípě v roce 1963. Po absolvování základní školy vystudoval střední průmyslovou školu, po které pracoval v automobilovém průmyslu. Po pěti letech zmíněného zaměstnání nastoupil do tehdejšího sboru národní bezpečnosti, kde po absolvování kurzu pro nové policisty v Praze nastoupil na obvodní oddělení Česká Lípa, kde působil jako tzv. územář, který odpovídal za dění a pořádek v daném úseku obvodního oddělení.

Na zmíněnou dobu nástupu k ozbrojené složce vzpomíná Pavel velice pozitivně. Především vyzdvihuje různorodost práce, oproti dosavadnímu zažitému stereotypu a jistou dávkou adrenalinu, kterou mu zaměstnání dalo. S tím také spojené nadšení a oddání se nové práci.

Uvádí, že dříve byla policejní práce mnohem snazší a méně náročnější. A to jednak v menším počtu spáchaných protiprávních činů, ale také v rovině autority a respektu, kterého se tehdejší veřejná bezpečnost těšila.

Mezi hlavní výhody uvádí především skutečnou existenci tzv. územářů, kteří měli naprostý přehled o dění ve svém úseku, neboť byli v neustálém kontaktu s trvale bydlícími osobami, měli své důvěrníky apod. Uvádí, že funkce měla i svá pozitiva, neboť policisté byli dříve zváni na společenské a kulturní akce, zabíjačky apod. Tento systém však umožňoval tehdejší dostatek policistů, kteří byli navíc doplňováni tzv. pomocnými strážemi veřejné bezpečnosti z řad civilního obyvatelstva. Ti vypomáhali především při zajišťování veřejného pořádku a dohledem nad bezpečností silničního provozu.

Další pozitivum spatřuje v mnohem menší administrativní a legislativní náročnosti, ve srovnání s dnešním systémem.

V roce 1995 byl Pavel přeložen na jiné obvodní oddělení v rámci okresu Česká Lípa. Se změnou přišel nový kolektiv spolupracovníků, jiný systém práce a vyšší zatíženost spisovou službou, která byla dána jinou pracovní náplní obvodního oddělení. Byl zde také velký nápad trestné činnosti.

Pavel uvádí, že po roce 2000 se začaly u policie dít pro něho nejzásadnější věci, které značně ovlivnily jeho přístup k práci. Především uváděl neustálé změny, které měly ulehčovat práci, ale naopak mu ji stěžovaly, neboť téměř neexistovalo proškolení a zaučování pracovníků na nové systémy a vše bylo nutno se učit za chodu oddělení. O nějaké supervizi nemohla být řeč. Dále uváděl velkou fluktuaci pracovníků, kteří odcházeli jednak na jiná služební místa, ale také ukončovali služební poměr. Mezi těmito lidmi byla řada Pavlových přátel. Za odcházející pravidelně přicházeli noví policisté, které bylo nutno zaučovat a připravit je pro výkon služby. Téměř vždy se jednalo o mladé energické lidi, kteří měli jiný systém práce, projevovali mnohem vyšší aktivitu a asertivitu, za což byli lépe odměňováni.

V této době také docházelo k rušení mzdových výhod, mezi které patřilo rušení 13. a 14. platů. A dále tlak nadřízených na vykonávání práce přesčas ve svém volnu, bez nároku na ohodnocení a s tím spojené nároky na výsledky, především blokové pokuty. Pavel na takovou nucenou práci rezignuje.

Pavel byl v té době členem stálé pořádkové jednotky, která je nasazována při problematických sportovních utkáních, demonstracích apod. Mnoho času musel obětovat právě na působení v pořádkové jednotce, to vše na úkor svého volného času. Pavel v této době na sobě pociťuje značnou ztrátu zájmu o zaměstnání, začíná uvažovat u ukončení služebního poměru. Prozatím odchází z pořádkové jednotky.

Z výše popsaného a vzhledem k počtu odsloužených let začínali u Pavla spory nejen na pracovišti, ale i v jeho soukromém životě. Vyostřovaly se spory s jedním z nadřízených, kterému Pavel nepadl do oka a měli spolu téměř pravidelné verbální konflikty. Dle názorů spolupracovníků byly konflikty i uměle vyvolávány, smyšlenými problémy a kauzami, do kterých byli vtaženi i další policisté. Sám nadřízený šířil různé nepravdy a pomluvy, které značně zpřetrhali vazby v kolektivu, vytratila se důvěra. Popsaná atmosféra rozdělila kolektiv na dvě skupiny. Panovala zde velká soupeřivost a závist. Pracovní výsledky byly zobrazovány na velké tabuli, kde byly znázorněny výsledky jednotlivých policistů, počty udělených blokových pokut, počty zadržených pachatelů apod. Pavlovi výsledky byly v tu dobu jedny z nejhorších.

Týmová spolupráce byla téměř nulová, vše se soustřeďovalo pouze na výsledek jednotlivce.

Ke zmíněným problémům se přidávaly konflikty a excesy s některými občany. Docházelo k nim zpravidla při řešení přestupků v dopravě, při narušování veřejného pořádku apod.

V roce 2006 vešel v platnost nový zákon o služebním poměru příslušníků ozbrojených sborů. Začíná se hovořit o horších časech a déle sloužící policisté uvažují o „odchodu do civilu“ z obavy o ztrátu výluhových příspěvků. Ruší se příplatky za noční, víkendové a sváteční směny. Zvyšuje se délka služby pro nárok na výsluhový příspěvek apod.

Mezi policisty, kteří přemýšlejí o ukončení služebního poměru je i Pavel, kterému popsaná atmosféra nepřidala na optimismu v dalším setrvání ve služebním poměru. Začátkem roku 2009 Pavel ukončuje služební poměr a odchází do civilního sektoru.

5.7.2 Rodinná anamnéza

Údaje rodinné anamnézy byly získány taktéž pomocí autoanamnézy.

Pavel se narodil v úplné rodině v menším pětitisícovém městě, ve kterém žije dodnes se svou vlastní rodinou. V úplné rodině žil do dvanácti let spolu se svou sestrou. V době jeho dvanácti let se rodiče rozvedli, dále žil v domě jen s matkou a sestrou až do svých dvaceti let. Ke své matce má již od dětství vřelejší vztah, který trvá dodnes, otce navštěvuje méně než matku. Se svou sestrou je spíše v telefonickém kontaktu, odstěhovala se do hlavního města, vídají se pouze příležitostně.

S vlastní rodinou žije v panelovém bytě. Vztah s dětmi má velice přátelský a vřelý. S manželkou má v současné době množství drobných konfliktů, kterým nedokáže předejít. Někdy přemýšlí o rozvodu.

5.7.3 Shrnutí kasuistiky

Pavel je dobrým kamarádem, není proto lehké hodnotit jeho chování a jednání, i přesto, že se zpracováním kasuistiky souhlasil.

V současné době Pavel již nepracuje, ve funkci policejního inspektora, na vše rezignoval, vykonává jen to nejnnutnější a jak uvádí, cítí se fyzicky vyždímaný a ze všeho unavený.

Dle mého názoru se jedná o nekonfliktního člověka, který problémy nevyhledává a ani nevyvolává. Nejedná se také o člověka líného, jak by se mohlo zdát z jeho nezájmu o práci. Domnívám se, že je-li to potřeba, jedná se o člověka na svém místě, který udělal pro policejní práci a lidi maximum.

Myslím si však, že faktory podílející se na rozvoji jeho nezájmu o práci jsou multifaktoriální. Jednak se na nich podílí bezpochyby délka služby, která koresponduje s postupným nezájmem o práci. Dále také nevhodný přístup a jednání nadřízených a chybějící supervize a odborná pomoc.

Nezanedbatelné jsou také různé konflikty, kterým musí čelit. Řešení případů domácího násilí, asistence u vážných dopravních nehod, ale také negativní postoje některých lidí vůči policii. V neposlední řadě nízké finanční ohodnocení, které je v nepoměru s rizikem, které podstupuje při plnění služebních povinností.

5.8 Shrnutí praktické části

Praktická část předložené bakalářské práce byla vytvořena pomocí dotazníkové metody, kde předlohou byl převzatý dotazník od J. Křivohlavého. Jako druhá metoda byla použita metoda rozhovorů s vybranými respondenty. Názory respondentů byly využity při vyhodnocování jednotlivých položek dotazníku. Pro celkové doplnění byla do práce zakomponována kasuistika na vybraného jedince, který poskytl potřebná data a informace.

Šetření pomocí dotazníkové metody probíhalo od prosince roku 2008 do ledna roku 2009. Po navrácení dotazníků, byly tyto vyhodnoceny a zpracovány na jednotlivých rovinách. Získané výsledky byly zobrazeny v grafické podobě s přidaným komentářem.

Kasuistika byla vytvářena v delším časovém úseku, během kterého byly získávány informace pomocí rozhovorů a pomocí vlastního pozorování. Získané poznatky byly přeneseny do písemné podoby.

5.8.1 Vyhodnocení předpokladů

Č.1 *Předpokládali jsme, že pokles osobního zaujetí je úměrný spolu s narůstajícími léty strávenými v zaměstnání.*

Předpoklad se nám podařilo prakticky potvrdit pomocí dat vyhodnocených v grafu č. 4, 6, 7 a 9.

Č.2 *Předpokládali jsme, že chronický stres, kterému jsou pracovníci Policie ČR vystaveni se velkou měrou podílí na ohrožení syndromem vyhoření a policisté uvažují o ukončení služebního poměru.*

Předpoklad se nám podařilo prakticky potvrdit pomocí dat vyhodnocených v grafu č. 3, 5 a 9.

6 Návrh opatření

Opatření, které by pomohlo každému policistovi, který je ohrožen syndromem vyhoření, neexistuje. Příčiny jsou multifaktoriální a tak každému lze pomoci různým způsobem.

V policejní práci by mělo jít především o poskytování supervizní, intervenční a psychologické pomoci týmem zkušených odborníků. Ti by měli být k dispozici v potřebném množství a jejich pomoc by měla být poskytována automaticky po traumatizujících událostech.

Nelze nezmínit nutnost motivace pracovníků. Nadřazení pracovníci by měli umět pochválit a poděkovat za vykonanou práci v pravou chvíli. Dále by měl existovat funkční a spravedlivý kariérní řád, který by policistům umožňoval kariérní růst,

v případě, že o to projeví zájem, mají jisté předpoklady, zvyšují si svou kvalifikaci, odbornost apod.

Lze ale pomoci obecnými zásadami zdolávání stresových situací v terénu :⁴⁰

- relaxační cvičení a sebeovládání,
- nácvik koncentrace na policejní úkol,
- zvládání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích,
- mentální přípravu (co všechno může nastat a jak se v různých variantách děje správně zachovat),
- pozitivní sebeinstrukce (např. jsem na situaci připraven a zvládnu ji),
- psychologickou přípravu na určité typové situace (jednání s agresorem, jednání s duševně narušeným, jednání s obětí či poškozeným, vyjednávání, zákroky v rodinných kruzích, silniční kontroly aj.)

Konkrétní doporučení pro Policii České republiky v okrese Česká Lípa spatřuji ve zlepšení v následujících bodech :

- zlepšení komunikace mezi managementem a řadovými policisty
- zajímat se o problémy daných obvodních oddělení a následné řešení
- existence supervize
- pravidelná setkání a hodnocení
- uznání, ale i ohodnocení dobře odvedené významné práce
- existence kariérního řádu
- individuální a objektivní hodnocení
- proškolení a seznamování s novými postupy, legislativou a novým vybavením apod.

⁴⁰ ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Praha : 2002. s.254

Závěr

Tématem bakalářské práce bylo zpracování problematiky syndromu vyhoření u pracovníků Policie České republiky. V základním uspořádání je rozdělena do teoretické a praktické části.

V teoretické části byl popsán samotný syndrom vyhoření, příčiny jeho vzniku apod. Dále byly popsány zátěžové situace, které se podílejí na rozvoji syndromu vyhoření. V závěru byla přiblížena profese policisty se všemi kvalifikačními předpoklady a požadavky, které na policistu klade praxe.

V praktické části byly stanoveny předpoklady, které byly ověřeny pomocí dotazníku převzatého od J.Křivohlavého, dále pomocí rozhovorů s vybranými respondenty. V závěru byla vytvořena kasuistika na vybraného policistu, kterého jsem poznal během svého působení u PČR, a kterého vnímám jako zasaženého syndromem burn out.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat problematiku syndromu vyhoření u pracovníků Policie České republiky, konkrétně u služby pořádkové policie na vybraných obvodních odděleních na okrese Česká Lípa.

Cíl byl naplněn pomocí metody dotazníkového šetření, které bylo prováděno mezi náhodně vybranými policisty, kteří pracují na obvodních odděleních v okrese Česká Lípa. Pro doplnění byly s některými policisty provedeny rozhovory a získané informace byly využity při vyhodnocení na jednotlivých rovinách dotazníkového šetření.

Předpoklady, které byly stanoveny před vypracováním bakalářské práce byly potvrzeny dotazníkovým šetřením a provedenými rozhovory s respondenty.

Opatření, které by zabránilo vzniku syndromu vyhoření neexistuje, ale navrhuji, aby byla u Policie České republiky zvýšena supervizní, intervenční a psychologická pomoc. Je nutná existence funkčního a spravedlivého kariérního řádu a existence motivačních programů pro policisty. Je nutné, aby tyto programy nutily policisty se zdokonalovat, sebevzdělávat a podávat stále dobré výkony.

Vypracování předložené bakalářské práce mi přineslo mnoho pozitivního do mého osobního i profesního života. Šetření mezi spolupracovníky mi pomohlo zjistit, jaká

je jejich míra ohrožení syndromem burn out a při rozhovorech jsem zjistil důležité informace a skutečnosti. Některé poznatky byly využity pro tvorbu bakalářské práce.

Seznam použité literatury a informačních zdrojů

Použitá literatura

- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. 3. vyd. Praha : Portál, 2000. 254 s. ISBN 80-7178-475-3.
- JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 285 s. ISBN 80-7178-535-0.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha : Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha : Grada Avicenum, 1994. 190 s. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nedšení*. 1. vyd. Praha : Grada, 1998. 155 s. ISBN 80-7169-551-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 279 s. ISBN 80-7178-774-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 370 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MOŽNÝ, Ivo. *Česká společnost*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 208 s. ISBN 80-7178-624-1.
- MÍČEK, Libor. *Duševní hygiena*. 1. vyd. Praha : SPN, 1984. 207 s.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a „Vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vyd. Liberec : Vysokoškolský podnik Liberec, 2006. 82 s. ISBN 80-7372-105-8.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha : Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3
- VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 1. vyd. Praha : Portál, 2002. 543 s. ISBN 80-7178-696-9.

Použité internetové zdroje

- Burn out syndrom*. Odkaz ze dne 18.9.2008. www.psychoporadna.cz.
- Charakteristika okresu Česká Lípa. Odkaz ze dne 11.12.2008. www.mucl.cz/mesto-ceska-lipa.
- Charakteristické postoje a projevy. Odkaz ze dne 20.11.2008. www.kr-stredocesky.cz.

Povolání policista. Odkaz ze dne 2.10.2008. www.policie.cz.

Syndrom vyhoření. Odkaz ze dne 12.6.2008. www.wikipedia.org.

Syndrom vyhoření. Odkaz ze dne 5.8.2008. www.stoplus.cz/archiv/syndrom.html.

Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky. Odkaz ze dne 10.11.2008.
www.pravnipredpisy.cz

Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Odkaz ze dne 10.11.2008. www.sagit.cz.

Použité časopisy

ŠTĚRBOVÁ, Zuzana. Syndrom vyhoření může potkat i vás. *Guard : magazín pro policisty a hasiče*, duben 2008, roč.4.

TĚTHALOVÁ, Marie. Pracovním nástrojem učitele je jeho osobnost. *Informatorium 3-8 : časopis pro výchovu a vzdělávání dětí od 3 do 8 let v MŠ a ŠD*, září 2007, roč. XIV., s. 8-9. ISSN 1210-7506.

Seznam příloh :

1. Dotazník
2. Vzor otázek rozhovoru
3. Charakteristika okresu Česká Lípa
4. Charakteristika Policie ČR - okresního ředitelství Česká Lípa
5. Etický kodex Policie České republiky
6. Služební poměr

Příloha č.1 Dotazník

Syndrom vyhoření – moje individuální projevy

Stres a syndrom vyhoření se u různých jedinců může projevovat různě. Následující dotazník je pouze pomůckou pro sebezpozování. Jeho cílem je odpovědět na otázku, do jaké míry jsou Vaše centrální psychofyzické funkce zasaženy stresem. Mimoto můžete pomocí dotazníku určit, jak výrazná je Vaše celková náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření.

- Dotazník se skládá z 24 odpovědí – výroků, které se týkají kognitivních, emocionálních a sociálních účinků stresu a syndromu vyhoření. Označte, do jaké míry se Vás jednotlivé výpovědi týkají. Buďte k sobě poctiví!

	Vždy často	někdy	zřídka	nikdy	
1. Obtížně se soustřeďuji.	4	3	2	1	0
2. Nedokážu se radovat ze své práce.	4	3	2	1	0
3. Připadám si fyzicky „vyždímaná(ý)“.	4	3	2	1	0
4. Nemám chuť pomáhat problémovým klientům.	4	3	2	1	0
5. Pochybuji o svých profesních schopnostech.	4	3	2	1	0
6. Jsem sklíčená(ý).	4	3	2	1	0
7. Jsem náchylná(ý) k nemocím.	4	3	2	1	0
8. Pokud je to možné, vyhýbám se odborným rozhovorům s kolegy.	4	3	2	1	0
9. Vyjadřuji se posměšně o klientech.	4	3	2	1	0
10. V konfliktních situacích se cítím bezmocná(ý).	4	3	2	1	0
11. Mám zdravotní problémy se srdcem, trávením	4	3	2	1	0
12. Únava z práce narušuje i můj soukromý život.	4	3	2	1	0
13. Můj odborný růst a zájem zaostává.	4	3	2	1	0
14. Jsem vnitřně neklidná(ý) a nervózní.	4	3	2	1	0
15. Jsem v napětí.	4	3	2	1	0
16. V práci dělám jen to nejnutnější.	4	3	2	1	0
17. Přemýšlím o odchodu z práce.	4	3	2	1	0
18. Nemám dostatek znání a ocenění.	4	3	2	1	0
19. Trápí mě poruchy spánku.	4	3	2	1	0
20. Vyhýbám se dalšímu vzdělávání.	4	3	2	1	0
21. Ztrácím ve svém oboru přehled.	4	3	2	1	0
22. Cítím se ustrašená(ý).	4	3	2	1	0
23. Trpím bolestmi hlavy.	4	3	2	1	0
24. Pokud je to možné, raději se kontaktu S klienty vyhnu.	4	3	2	1	0

VYHODNOCENÍ:

1. kognitivní rovina: sečíst $1+5+9+13+17+21 =$
2. citová rovina: sečíst $2+6+10+14+18+22 =$
3. tělesná rovina: sečíst $3+7+11+15+19+23 =$
4. sociální rovina: sečíst $4+8+12+16+20+24 =$

maximum na každé rovině je **24**

maximum celkové je **96**

24 a 96 = body největšího stresového zatížení, ohrožení Burn – Out.

Pohyb na škále (tedy 0 – 24; nebo 0 – 96) ukazuje náchylnost k podléhání stresu na jednotlivých rovinách.

Příloha č. 2 Vzor otázek rozhovoru

Jak se cítíte v současné době ?

Pozorujete na sobě nějaké vyčerpání, únavu nebo nechuť k práci ?

Máte nějaké problémy v zaměstnání, trápí vás něco ?

V případě, že ano, tak co a jaké problémy ?

Vadí vám něco v zaměstnání? Pokud ano, co by jste změnili ?

Býváte často ve stresu ?

Premýšlel jste někdy o ukončení služebního poměru nebo o přechodu na jiné místo ?

Příloha č. 3 Charakteristika okresu Česká Lípa

Okres Česká Lípa leží v západní části [Libereckého kraje](#). V rámci kraje sousedí s okresem [Liberec](#). Mimo kraj má společné hranice se Spolkovou republikou Německo od severu k východu sousedí s okresy Děčín, Litoměřice (Ústecký kraj), Mělník a Mladá Boleslav (Středočeský kraj).

Rozloha

Jeho rozloha činí 35,9% z celkové plochy kraje. Ze 40,3 % jej tvoří zemědělská půda (z toho 57 % zabírá orná půda a 38,7 % trvale zatravněné porosty). Lesy pokrývají 46,4 % plochy okresu, což představuje druhou největší výměru lesních porostů ze všech okresů v Libereckém kraji

Obyvatelstvo

Okres Česká Lípa má ± 106400 obyvatel. Meziročně byl v Libereckém kraji nárůst obyvatel o 0,58%, což v absolutních číslech představuje 2 506 obyvatel. V okrese Česká Lípa se narodilo 1 100 a zemřelo 959, přistěhovalo 1 466 a vystěhovalo 1 747 obyvatel. Celkem došlo k poklesu o 140 obyvatel.

Struktura obyvatelstva okresu Česká Lípa podle věkových skupin

Tabulka č. 3 **Počet obyvatel**

Věková skupina	počet obyvatel	relativní četnost v %
0-14	18 090	17
15-59	72 359	68
60+	15 962	15

Průměrný věk obyvatel okresu

Věkové složení obyvatel charakterizuje okres jako jeden z nejmladších v České republice s průměrným věkem 36 let.⁴¹

⁴¹ *Charakteristika okresu Česká Lípa*. Odkaz ze dne 11.12.2008. /www.mucl.cz/mesto-ceska-lipa

Příloha č. 4 Charakteristika Policie ČR - okresního ředitelství Česká Lípa

Českolipsko leží zejména v Ralské pahorkatině na okraji Českého středohoří a Lužických hor. Celková rozloha Českolipska je 113 704 ha. Celá oblast zahrnuje 60 obcí a 11 měst, ve kterých bydlí cca 106400 obyvatel.⁴²

Toto území zajišťuje osm obvodních oddělení, pod která spadají tyto města a obce :

Obvodní oddělení Cvikov - Cvikov, Dolní Světlá, Drnovec, Horní Světlá, Juliovka, Krompach, Kunratice u Cvikova , Lindava, Mařenice, Mařeničky, Naděje, Svor, Rousínov, Trávník, Svitava, Valy, Záhořín

Obvodní oddělení Česká Lípa - Česká Lípa, Borek, Častolovice, Dobranov, Dolní Libchava, Dubice, Heřmaničky, Horní Libchava, Kvítkov, Lada, Manušice, Okřešice, Písečná, Robeč, Sosnová, Stará Lípa, Šváby, Vítkov, Vlčí Důl, Zahrádky, Žizňov

Obvodní oddělení Doksy - Doksy, Beškov, Bezděz, Blatce, Blatečky, Bořejov, Břehyně, Deštná, Dolní Dubová Hora, Dražejov, Domašice, Drchlava, Dřevčice, Dubá, Chlum, Heřmánky, Holany, Horky, Hostíkovice, Hradiště, Houska, Jestřebí, Konrádov, Korce, Kruh, Křenov, Lhota, Loubí, Luka, Maršovice, Nedamov, Nedvězí, Nový Berštejn, Obora, Obrok, Okna, Oslovice, Pánská Ves, Pavlíčky, Pavlovice, Plešivec, Provodín, Rybnov, Skalka u Doks, Srní u České Lípy, Staré Splavy, Sušice, Tachov, Tubož, Tuháň, Tuhánek, Týn, Újezd, Vojetín, Vrchovany, Zakšín, Zátyní, Zbýny, Ždár, Ždárecký Důl, Ždírec

Obvodní oddělení Jablonné v Podještědí - Jablonné v Podještědí, Česká Ves, Heřmanice v Podještědí, Janovice v Podještědí, Kněžice, Lada v Podještědí, Lvová, Markvartice, Pole, Postřelná, Valdov, Velký Valtinov, Zámecká

Obvodní oddělení Mimoň - Mimoň, Bohatice, Boreček, Božíkov, Brenná, Dolní Krupá, Hradčany, Hvězdov, Kamenice, Kuřivody, Lasvice, Náhlov, Noviny pod

⁴² Charakteristika okresu Česká Lípa. Odkaz ze dne 11.12.2008. /www.mucl.cz/mesto-ceska-lipa.

Ralskem, Pertoltice pod Ralskem, Ploužnice, Potok, Ralsko, Srní, Šídlov, Velenice, Veselí, Vranov, Zákupy

Obvodní oddělení Nový Bor - Nový Bor, Arnultovice, Bukovany, Chotovice, Janov, Kamenický Šenov, Maxov, Mistrovice, Nový Oldřichov, Okrouhlá, Pihel, Polevsko, Prácheň, Prysk, Radvanec, Skalice u české Lípy, Sloup v Čechách, Slunečná, Svojkov, Vesnička

Obvodní oddělení Stráž pod Ralskem - Stráž pod Ralskem, Břevniště, Brniště, Dubnice, Hamr na Jezeře, Hlemýždí, Jáchymov, Luhov, Nový Luhov, Útěchovice, Velký Grunov

Obvodní oddělení Žandov - Žandov, Blíževedly, Bořetín, Dolní Police, Heřmanice, H. Police, Hvězda, Janovice, Jezvé, Kolné, Kozly, Kravaře, Litice, Nová Ves, Novina, Novosedlo, Podlesí, Radeč, Rané, Sezimky, Skalka, Stráž u České Lípy, Stružnice, Stvolínecké Petrovice, Stvolínky, Taneček, Valteřice, Velká Javorská, Veliká, Víska, Volfartice

Zmíněná obvodní oddělení mají ve svém úseku na starost veškeré dění, které spadá do jejich kompetence. Odpovídají zde za veřejný pořádek, dopravní bezpečnost, zajišťují preventivní činnost týkající se bezpečnosti obyvatel daných lokalit a především zpracovávají trestní a přestupkové řízení, které jim náleží dle místní příslušnosti.

Na rozkaz okresního ředitele PČR jsou policisté z daných obvodních oddělení vysíláni po celém území České republiky na zajištění veřejného pořádku na důležitých událostech státu, na demonstracích, sportovních utkáních, ale také při živelných pohromách apod.

Oddělení jsou zde rozdělena na oddělení II., III. a IV. typu, což je dáno počtem policistů, kteří slouží na daném obvodním oddělení. Oddělení II. a III. typu mají na starost jejich vedoucí a zástupci vedoucího oddělení, u oddělení IV., typu toto řídí pouze vedoucí oddělení. Dle nového služebního zákona musí mít vedoucí oddělení

vysokoškolské vzdělání a musí projít psychotesty, které jsou potřebné na dané služební místo. Vedoucí oddělení je přímo podřízen zástupci okresního ředitele, který má na starost uniformované policisty.

Příloha č. 5 Etický kodex Policie České republiky

Příslušníci Policie České republiky, vědomi si svého poslání, spočívajícího ve službě veřejnosti, založeného na úctě a respektu k lidským právům, vyjadřují následující principy, jež chtějí sdílet a dodržovat.

1. Cílem Policie České republiky je

- a. chránit bezpečnost a pořádek ve společnosti,
- b. prosazovat zákonnost,
- c. chránit práva a svobody osob,
- d. preventivně působit proti trestné a jiné protiprávní činnosti a potírat ji,
- e. usilovat o trvalou podporu a důvěru veřejnosti.

2. Základními hodnotami Policie České republiky je

- a. profesionalita,
- b. nestrannost,
- c. odpovědnost,
- d. ohleduplnost,
- e. bezúhonnost.

3. Závazkem Policie České republiky vůči společnosti je

- a. prosazovat zákony přiměřenými prostředky s maximální snahou o spolupráci s veřejností, státními a nestátními institucemi,
- b. chovat se důstojně a důvěryhodně, jednat se všemi lidmi slušně, korektně a s porozuměním a respektovat jejich důstojnost,
- c. uplatňovat rovný a korektní přístup ke každé osobě bez rozdílu, v souladu s respektováním kulturní a hodnotové odlišnosti příslušníků menšinových skupin všude tam, kde nedochází ke střetu se zákony,
- d. při výkonu služby jednat taktně, korektně a vhodně uplatňovat princip volného uvážení,
- e. používat donucovacích prostředků pouze v souladu se zákonem; nikdy nezacházet s žádnou osobou krutě, nehumánně či ponižujícím způsobem,
- f. nést odpovědnost za každou osobu, která byla omezena Policií České republiky na osobní svobodě,

- g. zachovávat mlčenlivost o informacích zjištěných při služební činnosti,
- h. zásadně odmítat jakékoliv korupční jednání, netolerovat tuto protizákonnou činnost u jiných příslušníků Policie České republiky, odmítnout dary nebo jiné výhody, jejichž přijetím by mohlo dojít k ovlivnění výkonu služby,
- i. zásadně se vyhýbat jakémukoliv jednání, které by mohlo být střetem zájmů

4. Závazkem vůči ostatním příslušníkům Policie České republiky je

- a. usilovat o otevřenou a partnerskou spolupráci,
- b. dbát, aby vztahy byly založeny na základě profesní kolegiality, vzájemné úcty, respektování zásad slušného a korektního jednání; jakékoliv formy šikanování a obtěžování ze strany spolupracovníků či nadřízených jsou vyloučeny,
- c. netolerovat ani nekryt podezření z trestné činnosti jiných příslušníků Policie České republiky a trestnou činnost neprodleně oznámit; stejně tak netolerovat ani jiné jejich protiprávní jednání či jednání, které je v rozporu s Etickým kodexem Policie České republiky.

5. Osobním a profesionálním přístupem příslušníků Policie České republiky je

- a. nést osobní odpovědnost za svoji morální úroveň a svůj profesionální výkon,
- b. chovat se bezúhonně ve službě i mimo ni tak, aby důstojně reprezentovali Policii České republiky svým jednáním, vystupováním i zevnějškem.

Každý příslušník Policie České republiky, který jedná v souladu se zákonem a Etickým kodexem Policie České republiky, si plně zaslouží úctu, respekt a podporu společnosti, jejíž bezpečnost chrání i s nasazením vlastního života.⁴³

⁴³ Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

Příloha č. 6 Služební poměr

Policie České republiky (dále jen „policie“) nabízí uplatnění především uchazečům v uniformované složce policie, kteří mají zájem o pořádkovou policejní službu. Služební poměr je upraven zákonem č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, který nabyl účinnosti dnem 1. 1. 2007.⁴⁴

Noví policisté jsou zařazováni pro výkon služebního místa u služby pořádkové, železniční, dopravní nebo cizinecké a pohraniční policie.

K ostatním službám policie, jakou je například ochranná služba a letecká služba, jsou zařazováni policisté, kteří splňují stanovenou dobu trvání služebního poměru, kteří splňují specifické požadavky pro převedení a absolvují odbornou přípravu.

Rovněž služba kriminální policie a vyšetřování, útvar rychlého nasazení, útvar pro odhalování organizovaného zločinu a další speciální útvary obsazují volná služební místa policisty, kteří splňují minimální dobu trvání služebního poměru a dále splňují minimální stupeň vzdělání pro služební hodnost a tarifní třídu (tj. kvalifikační požadavky pro příslušné služební místo stanovené zákonem - § 7). Výjimkou není ani splnění určitých specifických požadavků pro práci v těchto útvarech a povinnost absolvovat další speciální ověřování způsobilosti, odbornou přípravu a výcvik.

Podmínky přijetí do služebního poměru

Uchazeč se zájmem vykonávat službu v policii musí doručit na příslušné personální pracoviště policie písemnou žádost o přijetí do služebního poměru a musí dále splňovat následující podmínky:

1. občanství České republiky
2. věk nad 18 let
3. bezúhonnost
4. minimálně střední vzdělání s maturitní zkouškou
5. fyzickou, zdravotní a osobnostní způsobilost k výkonu služby
6. není členem politické strany nebo politického hnutí

⁴⁴ Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

7. nevykonává živnostenskou nebo jinou výdělečnou činnost a není členem řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob, které vykonávají podnikatelskou činnost

V praxi to znamená :

- Otázka bezúhonnosti je řešena Zákonem č. 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů“ v § 14. Bezúhonnost se prokazuje opisem z evidence Rejstříku trestů, který zajišťuje Policie ČR. Policie je dále oprávněna k tomu, aby v rámci přijímacího řízení využívala vlastní evidence a evidence Ministerstva vnitra ČR k ověřování údajů o uchazeči. Při posuzování bezúhonnosti se nepřihlíží k zahlázení odsouzení nebo k rozhodnutí prezidenta republiky, v jejichž důsledku se na občana hledí jako by nebyl odsouzen. V případě jednání, které je v rozporu s požadavky kladenými na policistu, posuzuje konkrétní situaci a s konečnou platností rozhoduje, zda byla splněna podmínka bezúhonnosti, služební funkcionář.
- Minimální stupeň vzdělání - nejméně ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou.
- Fyzická, zdravotní a osobnostní způsobilost se prokazuje v průběhu přijímacího řízení, jehož součástí je i vyšetření zaměřené na zjištění přítomnosti omamných a psychotropních látek. Fyzická způsobilost se prokazuje testy tělesné zdatnosti, zdravotní způsobilost je posouzena policejním lékařem a osobnostní způsobilost se prověřuje psychologickým vyšetřením.⁴⁵

⁴⁵ Podmínky přijetí do služebního poměru. Odkaz ze dne 2.10.2008. <http://www.policie.cz>

